



Előterjesztés

Budapest Józsefvárosi Önkormányzat
Képviselő-testülete számára

3/2

Előterjesztő: dr. Sára Botond polgármester	
A képviselő-testületi ülés időpontja: 2019. február 21.	 sz. napirend
Tárgy: Javaslát a „Szolgáltató Önkormányzat Díj” tárgyú pályázattal kapcsolatos döntés meghozatalára	
A napirendet <u>nyílt</u> ülésen kell tárgyalni, a határozat elfogadásához egyszerű szavazattöbbség szükséges.	
ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG: RÉV8 ZRT.	
KÉSZÍTETTE: RÉV8 ZRT.	
PÉNZÜGYI FEDEZETET IGÉNYEL/NEM IGÉNYEL, IGAZOLÁS: 	
JOGI KONTROLL: 	
BETERJESZTÉSRE ALKALMAS:	
 DANADA-RIMÁN EDINA JEGYZŐ	
Városgazdálkodási és Pénzügyi Bizottság véleményezi	-
Emberi Erőforrás Bizottság véleményezi	x
Társasházi Pályázatok Elbíráló Ideiglenes Bizottság véleményezi	-
Smart City Ideiglenes Bizottság véleményezi	-
<u>Határozati javaslat a bizottság számára:</u>	
Az Emberi Erőforrás Bizottság javasolja a Képviselő-testületnek az előterjesztés megtárgyalását.	

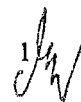
Tisztelt Képviselő-testület!

I. Tényállás és a döntés tartalmának részletes ismertetése

A Belügyminisztérium 2019 januárjában felhívást tett közzé a Szolgáltató Önkormányzat Díj elnyerésére. A Szolgáltató Önkormányzat Díj a belügyminiszter által alapított és adományozott elismerésekről szóló 37/2012. (VIII. 2.) BM rendelet 2018-ban kihirdetett módosításával került megállapításra. A pályázati felhívást az előterjesztés 1. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj adományozható az együttműködés, átláthatóság és nyitottság, hatásosság, hatékonyságjavulás, fontosság, fenntarthatóság és megismételhetőség szempontjából jó gyakorlatot megvalósító helyi önkormányzatok számára. A Szolgáltató Önkormányzati Díjat olyan önkormányzatok nyerhetik el, melyek kötelező, vagy önként vállalt feladataikat szolgáltató szemléletben, példamutató módon hajtják végre, ezért a díj elnyerésének feltétele olyan pályázat

2019 FEBR 13. 16¹⁵ Bg.



benyújtása, amelyben az önkormányzatok a szolgáltató jelleget bizonyító, ún. jó gyakorlataikat mutatják be.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj elnyerése anyagi elismeréssel nem jár, de kiemelt erkölcsi megbecsülést jelent az azt elnyerő önkormányzat, település számára. A díjnyertes pályázó jó gyakorlatai a díj elnyerését követően közzétételre kerülnek, az önkormányzat pedig tevőlegesen részt vesz azok terjesztésében, bemutatásában. Ilyen módon a Díj jelentette dicsőség és megkülönböztető figyelem mellett, tevőlegesen is hozzájárul az önkormányzati szféra fejlődéséhez.

A Józsefvárosi Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) elkötelezett amellett, hogy a lakosság számára érezhető legyen a település szerethetősége, a mindennapokban tapasztal hassák az életminőséghez hozzájáruló élhető környezetet és ezáltal az Önkormányzat szolgáltató jellegét. Az Önkormányzat ezért elkészítette, és 2019. február 05-én benyújtotta pályázati anyagát a Belügyminisztériumhoz. A beadási határidő 2019. február 08. napja.

Az Önkormányzat olyan megvalósított, mai napig fenntartott jó gyakorlatokkal pályázott, melyek a szolgáltató kultúrát láttatják, vagyis azt, hogy az adott feladatellátásban miképp jelenik meg a szolgáltatást igénybe vevők számára érzékelhető módon az önkormányzat és intézményei szakmai hitelessége, partnersége, a feladatellátást kísérő nyilvánosság, s nem utolsósorban a szolgáltatást nyújtó munkatársak szakmai hitelessége, minősége.

A pályázatban bemutatott, ún. jó gyakorlatok az alábbiak:

- Kesztyűgyár Közösségi Ház
- Körzeti rendész szolgálat
- H13 Diák- és Vállalkozásfejlesztési Központ létrehozása és működtetése a terület vállalkozásainak segítésére
- Józsefváros Smart City stratégiájának megalkotása
- Teleki Tér – közösségi tervezés
- A Józsefvárosi Lélek-Program

A benyújtott pályázati adatlap részletesen tartalmazza a fenti szolgáltatások, tevékenységek bemutatását. A benyújtott pályázati adatlapot az előterjesztés 2. számú melléklete tartalmazza.

A pályázati felhívásban foglaltak szerint, szükséges feltüntetni azon önkormányzati határozat számát és szövegét, melynek értelmében az önkormányzat feladatellátását a szolgáltatói kultúra értékrendje szerinti cselekvés kíséri.

II. A beterjesztés indoka

A pályázat elbírálásához szükséges a Képviselő-testület döntése arra vonatkozóan, hogy az Önkormányzat feladatellátását a szolgáltató kultúra értékrendje szerinti cselekvés kíséri. Az elfogadott határozat hiánypótlás keretében kerül benyújtásra a Belügyminisztérium részére.

III. A döntés célja, pénzügyi hatása

A döntés célja a Szolgáltató Önkormányzat Díj elnyerésének érdekében a pályázati felhívásnak való teljes körű megfelelés. Az előterjesztésnek pénzügyi vonzata nincs.

IV. Jogszabályi környezet

A Képviselő-testület döntését a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 41. § (3) bekezdése alapján hozza meg.

Fentiek alapján kérem a tisztelt Képviselő-testülettől az alábbi határozati javaslat elfogadását.

Határozati javaslat

A Képviselő-testület megerősíti, hogy Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat a kötelező és önként vállalt feladatainak ellátása során megfelel az értékorientált szolgáltatói kultúra szerinti cselekvésnek, amelynek érdekében a partnerséget, a nyilvánosságot, továbbá intézményei és munkatársai szakmai minőségét és hitelességét folyamatosan érvényesíti.

Felelős: polgármester

Határidő: 2019. február 21.

A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: RÉV8 Zrt.

Budapest, 2019. február 13.


dr. Sára Botond
polgármester

Törvényességi ellenőrzés:

Danada-Rimán Edina

jegyző

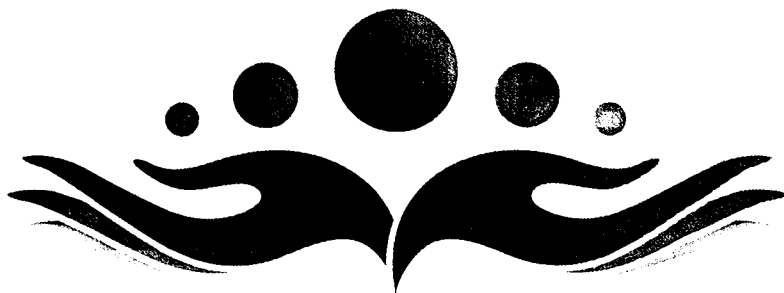
nevében és megbízásából


dr. Mészár Erika
aljegyző





BELÜGYMINISZTERIUM



SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZAT DÍJ

PÁLYÁZATI FELHÍVÁS

2019

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

KÖFOP-2.3.4-VEKOP-15-2016-00002
Szolgáltató Önkormányzat Díj rendszer kialakítása

1. Összefoglaló	3
2. Pályázati felhívás	5
2.1. Szolgáltató Önkormányzat Díj célja, háttere	5
2.2. Mit értünk szolgáltató önkormányzat alatt?	6
2.2.1. A szolgáltató önkormányzat címszavas fogalma	6
2.2.2. A szolgáltató önkormányzat értelmező meghatározása	6
2.3. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat követelményrendszere	7
2.3.1. A pályázat benyújtásának alapfeltétele	7
2.3.2. A pályázat szakmai kerete, követelményrendszere	8
2.3.3. A díjpályázat hatásterületei	8
2.3.4. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai (kötelező és önként vállalt feladat) bemutatásával kapcsolatos elvárás	12
2.3.5. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatot kísérő szolgáltatói kultúra bemutatásával kapcsolatos elvárás	13
2.3.6. A szolgáltatói kultúra és az önkormányzati feladatellátás díj pályázatban résztvevő hatásterületeinek kapcsolódása	13
2.3.7. A pályázó önkormányzat által benyújtandó jó gyakorlatok száma	14
2.3.8. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat értékelése	15
2.3.8.1. Díjpályázatok értékelésének szakaszai	15
2.3.9. A díjpályázatok értékelési szakaszainak értelmezése	15
2.3.9.1. Első szakasz: pályázó önkormányzatok pályázati dokumentumainak pályázati alapfeltételeknek való megfelelésének ellenőrzése	15
2.3.9.2. Második szakasz: befogadott pályázatok értékelése	16
2.3.9.3. Harmadik szakasz: a második értékelési szakasz után tovább nem jutó önkormányzatok pályáztatásának zárása, a helyszíni szemlére kiválasztott önkormányzatok meghatározása	20
2.3.9.4. Negyedik szakasz: helyszíni szemle	20
2.3.9.5. Ötödik szakasz: a pályázatok végső rangsorolása	22
2.4. Pályázattal kapcsolatos kiemelt határidők	22
2.5. Pályázati adatlapok	22

1. ÖSSZEFOGLALÓ

A **Szolgáltató Önkormányzat Díj** a belügyminiszter által alapított és adományozott elismerésekről szóló 37/2012. (VIII. 2.) BM rendelet 2018-ban kihirdetett módosításával került megalapításra.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj **adományozható** az együttműködés, átláthatóság és nyitottság, hatásosság, hatékonyságjavulás, fontosság, fenntarthatóság és megismételhetőség szempontjából jó gyakorlatot megvalósító helyi **önkormányzatok számára**.

A Szolgáltató Önkormányzati Díjat olyan önkormányzatok nyerhetik el, melyek kötelező, vagy önként vállalt feladataikat **szolgáltató szemléletben, példamutató jó gyakorlatok által** hajtják végre, ezért a díj elnyerésének feltétele olyan **pályázat** benyújtása, amelyben az önkormányzatok a szolgáltató jelleget bizonyító jó gyakorlataikat mutatják be.

A **szolgáltató önkormányzat** jó gazda módjára küldetésének tekinti, hogy érezhető legyen a település szeretetössége, azaz a mindennapokban tapasztalható legyen az élet minőségéhez hozzájáruló élhető környezet.

Alapcélja szolgálni és összefogni a település lakosságát, és mindazon érdekhordozókat, akik jelenlétükkel, működésükkel, szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település fizikai, gazdasági, társadalmi, kulturális környezetének fenntartható fejlődéséhez.

A szolgáltató önkormányzat **értékorientált szolgáltatói kultúrája** megjeleníti az önkormányzat és intézmény-rendszereinek **szakmai hitelességét**, ezen szervezetek és a település érdekhordozói között létrejövő **partnerséget**, a tevékenységüket kísérő **nyilvánosságot**, és nem utolsósorban ezen intézményekben dolgozók – érdekhordozók által megítélhető – **emberi, szakmai minőségét, hitelességét**.

A Belügyminisztérium által Szolgáltató Önkormányzat Díjban részesített önkormányzat munkájával nem csak közvetlen érdekhordozóit, lakosságát, vállalkozóit és egyéb szervezeteit szolgálja, hanem tudatos, stratégiai szinten végig gondolt és megvalósított cselekvéseivel **példát mutat** a helyi önkormányzatok széles körének.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj elnyerése anyagi elismeréssel nem jár, de kiemelt **erkölcsi megbecsülést** jelent az azt elnyerő önkormányzat, település számára.

Egy pályázati évben legfeljebb tíz helyi önkormányzat részesíthető a kitüntetésben, amelyet a Szolgáltató Önkormányzat Díj szakmai kuratóriuma javaslata alapján a Belügyminiszter adományoz a nyertes önkormányzatoknak. A Díj első ízben 2019 júniusában kerül átadásra.

A díjnyertes pályázó **jó gyakorlatai** a díj elnyerését követően **közzétételre kerülnek**, az önkormányzat pedig tevőlegesen részt vesz azok terjesztésében, bemutatásában. Ilyen módon a Díj jelentette dicsőség és megkülönböztető figyelem mellett, tevőlegesen is hozzájárul az önkormányzati szféra fejlődéséhez, végső soron a Jó Állam stratégia végrehajtásához.

A jelentkezéseket a Belügyminisztérium Önkormányzati Irodájának elektronikus levélcímre (oki@bm.gov.hu) lehet benyújtani 2019. február 1-ig a jelen pályázati felhívás utolsó oldalán található pályázati adatlap kitöltésével.

A részletekért tanulmányozzák át a pályázati felhívást. További információért forduljanak bizalommal az Önkormányzati Koordinációs Iroda munkatársaihoz a 06-1/441-1539-es telefonszámon vagy az oki@bm.gov.hu e-mailcímen készséggel nyújtanak módszertani segítséget a pályázás során.

2. PÁLYÁZATI FELHÍVÁS

2.1. Szolgáltató Önkormányzat Díj célja, háttere

A Szolgáltató Önkormányzat Díj (a továbbiakban: Díj/SZÖD) alapításának szellemiségét a 2014-2020-as Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési stratégia alapozza meg.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj a belügyminiszter által alapított és adományozott elismerésekről szóló 37/2012. (VIII. 2.) BM rendelet módosításáról szóló **4/2018. (II. 23.)** BM rendelet kihirdetésével került megalapításra.

A **Díj célja**, hogy orientálja a települési önkormányzatokat értékalapú szolgáltatói kultúrájuk tudatos fejlesztésére, ezen keresztül erősíti érdekhordozóik bizalmát, a települések fenntartható fejlődését. A lokális, helyi társadalomban élők, a településen működtetett vállalkozások, a nonprofit és civil szervezetek, egyházak képviselőinek, tagjainak büszkeségévé válhat a Díj, amely hozzájárul a településhez tartozás érzésének kiváltásához, megerősítéséhez.

A díjpályázat járulékos célja, hogy az önkormányzati hivatalokban, szervezetekben dolgozók szakmai, emberi megbecsültsége – minőségi feladatellátásukon keresztül – erősödjék a társadalomban.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj a magyar nyelven benyújtandó pályázatban megjelenő, a pályázat benyújtását megelőző években megvalósult és azóta is fenntartott jó gyakorlatok alapján nyerhető el. Az önkormányzatok több évben is benyújthatják pályázatukat, azonban a díj ugyanazon jó gyakorlatért csupán egy alkalommal nyerhető el.

Az önkormányzatok településük lakosságszáma alapján az alábbi kategóriákban pályázhatnak:

Kategória	Lakosságszám (fő)
1	≤ 1000
2	1001-5000
3	5001-20 000
4	20 001-50 000
5	50 001 ≤

A Szolgáltató Önkormányzat Díjban évente legfeljebb 10 önkormányzat részesíthető. A díjátadásra minden év szeptember 30-án, a Helyi Önkormányzatok Napján kerül sor, kivéve a díjrendszer bevezetésének évében ettől eltérően, amikor az esemény 2019. június végéig kerül megrendezésre. A díjazott önkormányzatok a Díj adományozását igazoló oklevelet és emléktáblát kapnak.

2.2. Mit értünk szolgáltató önkormányzat alatt?

2.2.1. A szolgáltató önkormányzat címszavas fogalma

A szolgáltató önkormányzat jó gazda módjára küldetésének tekinti, hogy érezhető legyen a település szerethetősége, azaz a mindennapokban tapasztalható legyen az élet minőségéhez hozzájáruló élhető környezet.

Alapcélja szolgálni és összefogni a település lakosságát, és mindazon érdekhordozókat, akik jelenlétükkel, működésükkel, szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település fizikai, gazdasági, társadalmi, kulturális környezetének fenntartható fejlődéséhez.

A szolgáltató önkormányzat értékorientált szolgáltatói kultúrája stratégiai szinten értelmezett, szolgáltatásait idő- és költséghatékonyan, az érdekhordozók bevonása és elvárásaik megismerése mellett, elégedettségüket kiváltva látja el. Szolgáltatói területe közigazgatási határokon túl nyúló, térségi, országos, nemzetközi környezetbe ágyazott, fenntartható fejlődést biztosítva.

2.2.2. A szolgáltató önkormányzat értelmező meghatározása

A szolgáltató önkormányzat **jó gazda** módjára küldetésének tekinti, hogy **érzékelhető, érezhető legyen** a település szerethetősége, a mindennapokban tapasztalható legyen **az élet minőségéhez hozzájáruló élhető környezet**.

A szolgáltató önkormányzat alapcélja szolgálni és integrálni mindazon érdekhordozókat, akik jelenlétükkel, működésükkel, szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település fizikai, gazdasági, társadalmi, kulturális környezetének fenntartható fejlődéséhez.

Értéorientált szolgáltatói kultúrája megjeleníti az önkormányzat és intézményrendszereinek szakmai hitelességét, ezen szervezetek és a település érdekhordozói között létrejövő partnerséget, a tevékenységüket kísérő nyilvánosságot, és nem utolsósorban ezen intézményekben dolgozók – érdekhordozók által megítélhető – emberi, szakmai minőségét, hitelességét.

A szolgáltató önkormányzat küldetése, célrendszere feltételezi az önkormányzat szolgáltatói szerepének stratégiai rangra emelését, amelynek iránymutató hátteret ad az Európai Bizottság „Európa 2020 Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája”, a „Közigazgatás- Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020”, s nem utolsósorban a hatályos Magyarország helyi önkormányzatairól szóló törvény, a Szolgáltató Önkormányzat Díj odaítélésének alapját jelentő tartalmi meghatározás.

A szolgáltató önkormányzat feladata a település érdekhordozói (lakosok, a településen működtetett vállalkozások, államigazgatási szervek, állami tulajdonban lévő és önkormányzati intézmények, nonprofit civil szervezetek, egyházak és azok szervezetei) szükségleteinek szinergiába rendezett kielégítése, melynek során az egyes cselekvések kölcsönösen erősítik egymást, és az önkormányzat szolgáltató jellegének fejlődését.

E folyamatos fejlődés háttérében meghatározó elem a település jellege, pénzügyi ereje, az idegen források bevonásának képessége, s nem utolsósorban a település érdekhordozóinak önálló és együttműködésükkel megvalósuló fejlesztő cselekvései, az önkormányzathoz jól kapcsolható szükségleteik kielégítése érdekében.

Az érdekhordozói igények felismerésének, megismerésének, kielégítésének prioritási sorrendje meghatározásában alapeszközként jelenik meg **a nyílt, átlátható és részvételen alapuló döntési folyamat működtetése** infokommunikációs technológiák általi támogatással.

A jó gazda munkakultúrája az idő- és költséghatékonyságot biztosító tervezés, a fejlesztő cselekvések elemzése, értékelése, szükség szerinti korrigálása.

A szolgáltató önkormányzat szolgáltatói területe szükség szerint közigazgatási határán túl nyúló, térségi környezetbe ágyazott.

A szolgáltató önkormányzatok gyakorlata megteremti az országos és nemzetközi szintű **benchlearning** lehetőségét.

2.3. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat követelményrendszere

2.3.1. A pályázat benyújtásának alapfeltétele

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázatra pályázatot nyújthat be az a települési önkormányzat, lakosságszámtól függetlenül, amely¹

- működéssel, gazdálkodással összefüggésben végleges hatósági, vagy jogerős bírósági határozattal megállapított szabálysértést, bűncselekményt nem követett el;
- az Országgyűlés a képviselő-testületet feloszlató határozatot nem hozott;

- az államháztartási rendet nem sértette meg a díjpályázat beadását megelőző három évben (különösen adatszolgáltatás, állami támogatás felhasználása, gazdálkodás során);
- a törvényességi felügyeleti eljárásban a kormányhivatal a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 132. § (1) bekezdése, 136. § (2) bekezdése és 137. § (1) bekezdése szerint intézkedést nem tett a díjpályázat beadását megelőző három évben;
- nyilatkozik arról, hogy a fent felsorolt négy bekezdésben meghatározott feltételnek eleget tesz,
- valamint
- testületi határozatában deklarálta, hogy feladatellátásának „hogyanját” a szolgáltatói kultúra értékrendje határozza meg;
- regisztrált felhasználója az IKIR rendszernek;
- pályázati dokumentumát a pályázati felhívás alakiságának és tartalmi előírásának megfelelően, határidőben nyújtja be;
- olyan jó gyakorlatokat mutat be, amelyeket a pályázat benyújtását megelőző években megvalósított és a pályázat benyújtását megelőző évben is fenntartott;
- eredményes díjpályázat esetén, a díj átvétele után vállalja, hogy a pályázatában bemutatott szolgáltatói kultúráját, az ennek keretét adó jó gyakorlatokat településének érdekhordozói és az önkormányzati szféra számára nyilvánosítja.

2.3.2. A pályázat szakmai kerete, követelményrendszere

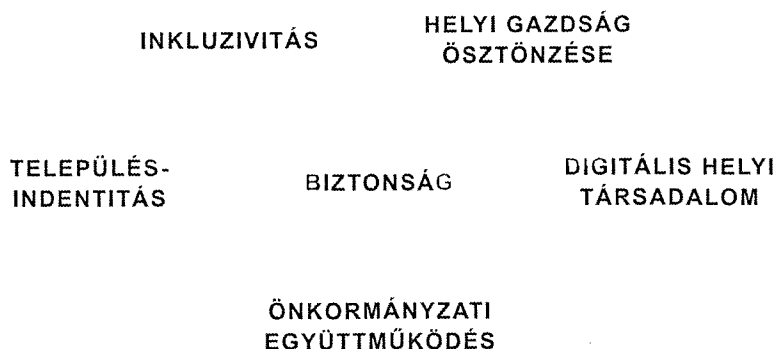
A települési önkormányzat szolgáltatói értékrendjét a kötelező és önként vállalt feladatai végzése közben jeleníti meg érzékelhetővé, megítélhetővé téve azt érdekhordozói számára.

A pályázó önkormányzat azon általa megvalósított jó gyakorlatok bemutatásával pályázik, amelyekben láttatja szolgáltatói kultúrájának megjelenését, vagyis azt, hogy az adott feladatellátásban miképp jelenik meg a szolgáltatást igénybe vevők számára érzékelhető módon az az önkormányzat és intézményei szakmai hitelessége, partnersége, a feladatellátását kísérő nyilvánosság, s nem utolsósorban a szolgáltatást nyújtó munkatársak, szakmai hitelessége, minősége.

Az önkormányzati feladatok díjpályázatba bevont hatásterületei adják meg a mindennapi munkavégzésükből azon jó gyakorlatok bemutatását, amelyekbe szervesen, érzékelhető módon beépültek a szolgáltatói kultúra értékei.

Hangsúlyozni szükséges, hogy a díjpályázatban megjelenő jó gyakorlatok az adott település jellemzői alapján jelenthetnek értéket és így közel sem biztos, hogy hazai/nemzetközi innovativitása miatt kerül a jó gyakorlat elismerésre.

2.3.3. A díjpályázat hatásterületei



A hatásterületek értelmezése:

• Településen élők biztonsága

Az állampolgárok biztonságát, biztonságérzetének megadását a Jó Állam központi kérdésként, egyik legfontosabb feladatként határozza meg. Megvalósulása nem értelmezhető kizárólag makroszinten, hanem szükséges azt lokális, azaz települési szinten is értelmezni. A települések e területre vonatkozó kötelezettségeit a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény szabályozza.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- az önkormányzat és intézményei jogszerű, szakmai igényességű feladatellátása, szervezetrendszerének eredményorientált működése;
- fenntarthatóságnak eleget tevő településüzemeltetés;
- környezetvédelem;
- gyermekjóléti és gyermekvédelmi alapellátás;
- köznevelési feladatellátás;
- egészségügyi alapellátás;
- szociális feladatellátás;
- közbiztonsági és védelmi feladatellátás.

• Digitális helyi társadalom

A helyi digitális társadalom felépítése, működtetése célként fogalmazódik meg az Európa 2020 stratégiában², nem kikerülve ebben a közhatalom felelősségét. A digitális helyi társadalom felépítése, működtetése országunkban a települési önkormányzatok számára két fókuszban jelenik meg. Az első fókusz a települési önkormányzat infokommunikációs működési képessége³, ezen belül a lakosságnak nyújtandó e-közigazgatási szolgáltatás⁴, az új kommunikációs eszközök alkalmazása az önkormányzati kommunikációban. A második fókusz önkormányzati eszközökkel a településen élők minél szélesebb rétegének a bevonása az információs társadalomba.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- az ASP jellegű alkalmazásszolgáltatás igénybevétele;
- az IKIR rendszerbe való önkormányzati becsatlakozás;
- a települési önkormányzat jellemzőihez illesztett e-ügyintézés biztosítása;
- hiteles, interaktivitást biztosító önkormányzati honlap, közösségi oldalak/okos eszközök használata az érdekhordozókkal folytatott kommunikációban;
- háztartások és a vállalkozások digitális eszközhasználatának elősegítése, az egyre bővülő sávszélességű internet hozzáféréshez jutás támogatása;
- infokommunikációs technológiák komplex alkalmazásával a helyi társadalmi kapcsolati háló, településen belüli újszerű térkapcsolat kialakítása;
- az önkormányzati intézményrendszer bevonásával a digitálisan leszakadó rétegek felzárkóztatása, elsősorban tudás- és motivációs szintjük emelésével;
- digitális akadálymentesítés megvalósítása.

• Helyi gazdaság ösztönzése

A lokális üzleti környezet, a vállalkozások versenyképességének települési önkormányzati eszközökkel való támogatottsága felelőssége és alapérdeke az önkormányzatoknak. Az önkormányzatok számos gazdaságstabilizációs, gazdaságfejlesztő eszközt használnak területi jellemzőik figyelembe vétele mellett. A vállalkozások bevonása, fejlődésük támogatása stratégiai gondolkodást és cselekvést vár el a településektől, amelyek generálják a település fenntarthatóságát.

2. Európai Bizottság: A Bizottság közleménye, Európa 2020 Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája; Brüsszel, 2010.3.3. COM (2010) 2020. végleges

3. Közigazgatás- és közszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020, 56. oldal

4. Jó Állam jelentés 2017. 147. oldal

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- vállalkozások működését segítő területfejlesztés, üzemeltetés, üzleti környezet javítása;
- a helyi gazdasági szereplők együttműködésének támogatása, a tudáson és innováción alapuló, környezetbarát gazdaság jelenlétének ösztönzése;
- vállalkozások ösztönzése a megújuló energiaforrások használatára;
- a munkaerőpiaci keresleti és kínálati igények összehangolása;
- a helyi szak- és felnőttképzés összehangolása a munkaerőpiaci keresleti igényekkel;
- helyi munkaerőpiac modernizálásának ösztönzése, ezen belül a munkavállalók mobilitásának támogatása;
- magas foglalkoztatottság ösztönzése;
- a település jellegébe illeszkedő vállalkozások kiemelt támogatása;
- település önfenntartó képességének erősítése, a helyi erőforrások feltárása, kiaknázása, az öngondoskodás elvének érvényesítése;
- gazdaságszervezési feladatok ellátása.

• Inkluzivitás

Az Európa 2020 stratégiában⁵ három prioritás került megfogalmazásra, melyből egyik az inkluzív növekedés. Az inkluzív fejlődés⁶ meghatározói a magas foglalkoztatás, a gazdasági, szociális és területi kohézió jellemezte gazdaság.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- inkluzivitásban megjelenő érdekhordozók, bevonandók körének tudatos meghatározása, megszólításuk módjának csoport- és rétegspecifikus tervezése;
- képzési és szociális rendszerek támogatásával a lakosok változásokra való nyitottságának fejlesztése;
- a hátrányos helyzetűek számára munkaerőpiaci eszközök fejlesztése, szociális szövetkezet működtetése;
- szegénység elleni küzdelem, létbiztonság, lakhatási biztonság, esélyegyenlőség biztosítása;
- inkluzivitásra fókuszált együttműködés a társadalmi partnerekkel (állami intézmények, civil szervezetek, egyházak), helyi kezdeményezésekre való nyitottság, közösségi részvételen alapuló fejlesztés;
- települést jellemző érdekhordozókkal átfogó párbeszéd az inkluzivitás eredményessége érdekében.

• Településidentitás

A település, és a településen élők, működő szervezetek identitástudata, más szóval önazonossága jelenti a múlt értékeinek őrzését, a település jelenben érzékelhető élhető minőségének elismerését, az élettér, a működést biztosító lokális tér jövőbeni működésében való hitet. A lakosság részéről a passzív identitás a helyben maradás, az aktív identitás az érzelmeket, érdekeket nem nélkülöző cselekvő magatartás az élhető, szerethető településért. A településen működő szervezetek identitása kizárja azok passzivitását. Ezen képződmények kizárólag cselekvésekben tudják kifejezni település identitásukat.

A minőséggel jelzett helyi identitástudat érdemben tud hozzájárulni a település lakosságmegtartó képességéhez, a versenyképességhez, a fenntartható fejlődéshez.

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- a település stratégiájának és fejlesztéseinek közösségi tervezése;
- közösség által nyomon követhető helyi fejlesztések;
- az épített környezet védelme, fejlesztése;
- energiatakarékos élettér meglétéhez való hozzájárulás;
- az élettér (víz, talaj, levegő, klíma) védelme, fenntartható fejlődése;

5. Európai Bizottság: A Bizottság közleménye, Európa 2020 Az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés stratégiája; Brüsszel, 2010.3.3. COM (2010) 2020. végleges, 11. oldal

6. Szamadó Róza: Inkluzív önkormányzat, Nemzeti Közszerológiai Egyetem, 2015.

- a lakóhely, a munkahely, a bevásárlás és a közösségi terek egymáshoz közelítése;
- hagyományörzés, kulturális élet; közösségformáló programok;
- a szabadidő, az egészséges életmód térszerkezetének biztosítása;
- generációkhoz illeszkedő jóléti szolgáltatások;
- generációk harmonikus együttélésének értéksztű megjelenítése;
- a különböző generációkhoz illeszkedő közösségi életterek biztosítása, amely lehetőséget ad spontán közösségi összefüggésekre is;
- az öngondoskodás, az öngazgatás, az önfejlesztés, a közösségi jóléthez való hozzájárulás eszköztárának nyújtása, kínálása.

• Önkormányzati együttműködés

Települések közötti horizontális együttműködésről beszélünk, ha az önkormányzati rendszerben egymással azonos szinten lévő helyi önkormányzatok működnek együtt, melynek hátterében megjelenik a jogszabályi előírásoknak való megfelelés, a területfejlesztés, a természet- és környezetvédelem, a gazdasági, pénzügyi előnyök birtoklása, egymás jó gyakorlatainak megosztása.

Ebben az értelmezésben az együttműködés olyan cselekvéssor, mely a települési önkormányzati tevékenységek összehangolását, együttműködését segíti elő. Az együttműködésre ott van szükség, ahol az adott tevékenység végzéséhez több mint egy szereplő szükséges, az adott tevékenység valamilyen módon megosztott a szereplők között, és szükséges az egymástól kölcsönösen függő résztvékenységek összehangolása.⁷

A Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat gyakorlatában ez az alábbi átfogó dimenziókban értelmezett:

- költségek csökkentése az együttműködésben történő feladatellátás okán, különös tekintettel az érintett közszolgáltatások kiterjesztésére, s vele a szolgáltatást igénybe vevő lakosságszám növelésére;
- a közfeladat-ellátás hatékonyságának és gazdaságosságának növelése az együttműködés révén;
- az alapsztű közszolgáltatások (infrastrukturális, humán) mellett az új közlekedési-, kommunikációs technológiákhoz kötődő lakossági elvárások kielégítése;
- plusz erőforrások (emberi, technikai, infrastrukturális) biztosítása, az önkormányzat költségvetési támogatását kiegészítő pénzügyi bevételek (pl. pályázati források) elnyerése;
- érdekérvényesítő képesség, lobby erő javítása.

2.3.4. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai (kötelező és önként vállalt feladat) bemutatásával kapcsolatos elvárás

A pályázatra benyújtott jó gyakorlat tekintetében a hatásterületek értelmezése mellett⁸ legyen(ek)

- pontos célmeghatározás, nyomon követhető az előkészítő, megvalósító és értékelő fázis;
- meghatározva azon érdekhordozói csoport, akik partnerei, alanyai a jó gyakorlatnak;
- folyamatosan figyelemmel kísért⁹ az adott jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúrával való elégedettség a jó gyakorlat alanyainál;
- azonosíthatók a jó gyakorlat indításának kezdeményezői, felelősei, a hozzájuk rendelt kompetencia;
- meghatározott, hogy a jó gyakorlat indítása hazai és/vagy nemzetközi benchmark háttérrel, vagy a település egyedi kezdeményezése alapján jött létre;
- meghatározott, hogy a jó gyakorlat törvénybe foglalt vagy önként vállalt feladatcsoporthoz, feladathoz köthető;
- besorolt a bemutatásra kerülő jó gyakorlat a fenntartható fejlődés alappillérei közé (gazdaság, társadalom, környezet);

7. KÖFOP-2.3.4-VEKOP-15-2016-00002 „Önkormányzati Fejlesztések Figyelemmel kísérése II.” Kutatás I. Önkormányzati horizontális és vertikális együttműködési és koordinációs mechanizmus kiterjesztését megalapozó kutatás, 2018. március;

8. A szakmai kuratóriumnak – szótöbbséggel hozott döntése alapján – joga van arra a pályázat értékelésekor, hogy az olvasottak alapján a bemutatott jó gyakorlat hatásterületét átsorolja az adott évben meghirdetett hatásterületek valamelyikébe.

9. A szolgáltatói kultúrával való elégedettség mérés jellegét meghatározhatja a település mérete, a jó gyakorlat hatásterülete, a jó gyakorlat tartalma, a jó gyakorlat alanyai (vagyis az önkormányzat érdekhordozói mindazon érdekhordozói, akik jelenlétükkel, működésükkel, szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település fizikai, gazdasági, társadalmi, kulturális környezetének fenntartható fejlődéséhez), s nem utolsósorban az önkormányzat számára rendelkezésre álló elégedettségmérési eszközök. Mindezek alapján a pályázó önkormányzat számos eszköz (pl.: kérdőíves megkérdezés, interjúk, lakossági fórumok, tárgyalási jegyzőkönyvek stb.) alkalmazásáról adhat tanúbizonyságot.

- meghatározva a jó gyakorlat finanszírozási forrása (EU-s projekt, önerő stb.);
- rögzítve a jó gyakorlat időkerete (pilot program esetén kezdete és vége);
- tipizált a jó gyakorlat aszerint, hogy a település életében ez egyszeri vagy ismétlődő, rendszerként működött gyakorlatként él-e;
- meghatározott, hogy a település ajánlja-e más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot, ha igen, akkor ezt milyen formában teszi.

2.3.5. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatot kísérő szolgáltatói kultúra bemutatásával kapcsolatos elvárás

A pályázatra benyújtott jó gyakorlatok tekintetében szükséges bemutatni, hogy a szolgáltatói kultúra értékei hogyan valósulnak meg. Elvárás, hogy értékenként az alábbiak kerüljenek rögzítésre.

• Önkormányzati feladatmegvalósítás szakmai hitelessége:

- a jó gyakorlat alapját jelentő feladat előkészítésénél, a cél meghatározását megelőzően történt-e azon érdekhordozók elvárásának és szükségletének előzetes megismerése, mérése, akik érdekeltjeivé, alanyaivá váltak az elinduló fejlesztésnek; ezen információk beépítésre kerültek-e a jó gyakorlat mögött álló fejlesztő cselekvés célmeghatározásába;
- az érintett érdekhordozók egyedi, rétegspecifikus sajátosságaira való odafigyelés megtörtént-e a gyakorlat megvalósításakor;
- mért-e a szolgáltatás hasznossága/minősége az érintett érdekhordozói szemüvegen keresztül.

• Önkormányzati feladatmegvalósítást kísérő partnerség:

- a feladat jellegétől függően – a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő közötti – kölcsönös bizalom megléte, illetve a szolgáltatás jellegétől függően az érdekhordozó bizalma, ennek számokban kifejezhető, mért megjelenése;
- az érdekhordozók által jelzett javaslatra, problémára, minőségi kifogásra, panasz fogadására kialakított eljárásrend, gyakorlat;
- a szolgáltató által biztosított rendelkezésre állás (időjellemző) biztosításának módja, időkerete a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó(k) számára.

• Önkormányzati feladatmegvalósítást kísérő nyilvánosság:

- a feladat megkezdésekor rendelkezésre áll-e nyilvánossági terv;
- a tervezés elvárja-e az éppen aktuális hírértékkel bíró tájékoztatást, a két irányú kommunikációt a közvetlen és közvetett módon megjelenő érdekhordozók és a szolgáltatás nyújtók között, megadva ezzel a véleménynyilvánítás lehetőségét;
- a feladatellátás nyilvánosságának eredményessége mért-e.

• A jó gyakorlatban megjelenő, szolgáltatást nyújtók (önkormányzati képviselők, polgármesteri és önkormányzati intézményrendszerben dolgozók) emberi, szakmai hitelessége, minősége:

- a szakmai hozzáértés, emberség, partnerorientált magatartás, a végzett feladattal való azonosulás hiteles-e a szolgáltatást igényvevő, az érdekhordozó számára;
- a szolgáltatói kultúra ezen elemei milyen eszközzel, módszerrel mértek.

2.3.6. A szolgáltatói kultúra és az önkormányzati feladatellátás díj pályázatban résztvevő hatásterületeinek kapcsolódása

A pályázat lényegi elemét a feltételmátrix adja, amely kapcsolatot hoz létre a szolgáltató önkormányzat értékei és a pályázati dokumentumban bemutatandó jó gyakorlatok között, láttatva ezzel a szolgáltató önkormányzat értékei és a díjpályázatban kiemelt hatásterületek kapcsolódási logikáját.

Ssz.	Szolgáltató Önkormányzat szolgáltatói kultúrájának	A szolgáltatói kultúra értékei szerinti cselekvésnek keretet adó, pályázatra benyújtott jó gyakorlatok hatásterületei					
		Településen élők biztonsága	Digitális helyi társadalom fejlesztése	Helyi gazdaság ösztönzése	Inkluzivitás	Település identitás	Önkormányzati együtt-működés
1.	Szolgáltató szakmai hitelessége	↗	↗	↗	↗	↗	↗
2.	Partnerség	↗	↗	↗	↗	↗	↗
3.	Feladatmegvalósítást kísérő nyilvánosság	↗	↗	↗	↗	↗	↗
4.	Szolgáltatást nyújtó munkatárs emberi, szakmai hitelessége, minősége	↗	↗	↗	↗	↗	↗

2.3.7. A pályázó önkormányzat által benyújtandó jó gyakorlatok száma

A szolgáltató önkormányzat értékrendjének cselekvésben történő megvalósulását bemutató jó gyakorlatok a pályázó település lakosságszáma szerint meghatározott.

Az alábbi táblázat tartalmazza településtípusoként benyújtandó jó gyakorlatok számát, illetve a benyújtandó jó gyakorlatok által érintett elvárt hatásterületek számát.

Lakosságszám (fő)	Benyújtandó jó gyakorlatok száma	A benyújtandó jó gyakorlatok által érintett hatásterületek száma legalább
≤ 1000	2	1
1001-5000	3	1
5001-20 000	4	2
20 001-50 000	5	3
50 001 ≤	6	4

Emellett a pályázó önkormányzatoknak lehetősége van a pályázatokat elbíró Szakmai kuratórium számára olyan dokumentációk, kép- és videóanyagok bemutatására, melyek színesítik, háttérinformációt adnak a bemutatott jó gyakorlatokhoz. A pályázó önkormányzatnak a mindenkor pályázati felhívásban meghatározott módon kell pályázatát benyújtania, melyet a Szakmai kuratórium tagjai a pályázat leadási határidejének lejártát követően érhetnek el/kaphatnak meg.

Természetesen lehetséges, hogy a díjpályázaton résztvevő település szolgáltatói kultúráját megjelenítő jó gyakorlatok száma a pályázó önkormányzatnál több mint amit a díjpályázat elvár, illetve előfordulhat, hogy a jó gyakorlat nem tartozik bele az adott évi díjpályázatban meghirdetett hatásterületek egyikébe sem. A pályázati formanyomtatvány ekkor lehetőséget ad a pályázó önkormányzatnak arra, hogy a pályázati formanyomtatvány 5. pontja – „Önkormányzati munka szolgáltatókultúra-orientált bemutatása” – alatt bemutassa az önkormányzat szolgáltatói kultúráját megjelenítő jó gyakorlatokat.

2.3.8. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat értékelése

Díj gondozásáért felelős belügyminisztériumi szervezeti egység ellenőrzi a pályázatok alapfeltételeinek meglétét.

A pályázatok szakmai megítélésére az első évben 7 fős szakmai kuratórium hívatott, melynek tagjait a Települési Önkormányzatok Országos Szövetségének a Megyei Önkormányzatok Országos Szövetségének, Megyei Jogú Városok Országos Szövetségének delegáltjai, valamint önkormányzati szakemberek alkotják.

2.3.8.1. Díjpályázatok értékelésének szakaszai

A Díj pályázat értékelése öt szakaszban történik, amely címszavakban a következő:

- Az **első szakaszban** a Díj gondozásáért felelős szervezeti egység ellenőrzi, hogy a pályázó önkormányzat pályázata a kötelező alapfeltételeknek megfelel-e, ha nem megteszi a szükséges intézkedéseket, majd a pályázatokat átadja a szakmai kuratórium számára.
- A **második szakaszban** a szakmai kuratórium a Szolgáltató Önkormányzat Díj (SZÖD) eljárásrendjében foglaltak szerint, a pályázati dokumentumok alapján értékeli a benyújtott pályamunkákat.
- Az értékelések alapján a **harmadik szakaszban** a szakmai kuratórium a második értékelési szakasz után tovább nem jutó önkormányzatok pályáztatását zárja, az eljárásrend szerint megállapítja, hogy mely önkormányzatoknál tartanak helyszíni szemlét.
(Megjegyzendő, hogy a díjpályázat működtetésének első évében a pályáztatás során helyszíni szemlékre nem kerül sor.)
- A **negyedik szakaszban** történik a helyszíni szemle, majd az itt nyert információk alapján a pályázó önkormányzat értékelése.
- Az **ötödik szakaszban** kerül sor a pályázatok végső rangsorolására.

2.3.9. A díjpályázatok értékelési szakaszainak értelmezése

2.3.9.1. Első szakasz: pályázó önkormányzatok pályázati dokumentumainak pályázati alapfeltételeknek való megfeleltetésének ellenőrzése

Az első szakaszban a Díj gondozásáért felelős belügyminisztériumi szervezeti egység azt ellenőrzi, hogy a pályázó önkormányzat a pályázat benyújtási alapfeltételének megfelel-e. Ha igen a pályázat átkerül a második értékelési szakaszba. Ha nem, akkor eldöntendő, hogy hiánypótlással hiánypótlásával pályázatképesse válik-e az adott pályázat. Amennyiben nem, akkor a pályázatot érvényteleníti. Ha hiánypótlással kiegészíthető a pályázat, akkor a hiány pótlására szólítja fel adott önkormányzatot, majd az önkormányzat hiánypótlását követően zárja az érvényes pályázatok alaki ellenőrzését. Amennyiben a hiánypótlásnak az érintett önkormányzat nem tesz eleget, úgy érvénytelenné válik a pályázata.

Ezt követően településkategóriák szerint listázza a pályázó önkormányzatokat, s a pályamunkákat tartalmazó elektronikus felületet ezzel együtt megnyitja a pályamunkákat elbíráló szakmai kuratórium számára.

2.3.9.2. Második szakasz: befogadott pályázatok értékelése

A Díj gondozásáért felelős szervezeti egység biztosítja a pályáztatás első évében a BM Önkormányzati és Koordinációs Iroda Honlapján keresztül a szakmai kuratórium számára a pályamunkákat, illetve az értékelés rögzítését lehetővé tevő formanyomtatványt.

Valamennyi pályázatot az elnök és valamennyi kuratóriumi tag értékeli. A díjpályázat első évében a szakmai kuratórium létszáma 7 fő, ezt követően 9 fő. A szakmai kuratórium tagjait a belügyminiszter kéri fel. A szakmai kuratórium elnöke, tagjai elismert önkormányzati szakemberek, illetve adott évben meghatározott pályázati hatásterületeken tapasztalattal, szaktudással bíró személyek. A tagok az elnök vezetésével látják el feladataikat, végzik a díjpályázatok bírálatát, a helyszíni szemléket.

A szakmai kuratórium tagjai ebben az értékelési szakaszban két témacsoporton belül adnak értékelést.

Az első témacsoport a pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai (kötelező és önként vállalt feladat) bemutatása, a második a szolgáltatói kultúra minősége az adott önkormányzati tevékenységet bemutató hatásterületen.

2.3.9.2.1. Pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai bemutatásának értékelése

A szakmai kuratórium elnöke és tagjai a pályázatban szereplő jó gyakorlatonként adják meg értékelésüket az adott településre vonatkozóan. A táblázatban felsorolt 11 értékelési szempont, azok tartalmi terjedelme alapján kerül értékelésre.

A.	Értékelési szempont	Megfelelően kifejtett		
		Igen	Részben	Nem
J1	A jó gyakorlat célmeghatározásának érthetősége	5	3	0
J2	A jó gyakorlat előkészítő, megvalósító és értékelő fázisának nyomon követhetősége	5	3	0
J3	A jó gyakorlat alanyainak (érdekhordozó(k)) egyértelmű rögzítése	5	3	0
J4	A jó gyakorlat alanyainak, a jó gyakorlathoz köthető szolgáltatói kultúrával kapcsolatos elégedettségét mérő módszerek, eszközök bemutatása	10	5	0
J5	A jó gyakorlat indításának, kezdeményezőinek, felelőseinek, azonosíthatósága és a hozzájuk rendelt kompetencia egyértelmű bemutatása	5	3	0
J6	Azonosítható-e, hogy a jó gyakorlat törvénybe foglalt vagy önként vállalt feladatcsoporthoz, feladathoz köthető	3	1	0
J7	Besorolt-e a bemutatásra kerülő jó gyakorlat a fenntartható fejlődés alappillérei közé (gazdaság, társadalom, környezet)	5	3	0
J8	Azonosítható-e a jó gyakorlat finansziális forrása (EU-s projekt, önerő stb.)	3	1	0
J9	A jó gyakorlat időkeretének jellemzője (pilot program esetén kezdete és vége)	3	1	0
J10	A pályázó település ajánlja-e más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot	3	1	0
J11	A bemutatott jó gyakorlat adaptálhatósága más önkormányzat számára	3	1	0

A szolgáltató önkormányzat értékrendjének cselekvésben történő megvalósulását bemutató jó gyakorlatok száma a pályázó település lakosságszámának függvénye.

Minden egyes jó gyakorlat bemutatásának értéke a bírálók által adott értékelések számtani átlaga. A pályázó önkormányzat jó gyakorlatai szakmai bemutatásának összértéke egyenlő az egyes jó gyakorlatokra adott értékelések összegével.

Lakosságszám (fő)	Értékelt jó gyakorlatok száma	Jó gyakorlatok szakmai bemutatása értékelésének max. pontértéke
≤ 1000	2	100
1001-5000	3	150
5001-20 000	4	200
20 001-50 000	5	250
50 001 ≤	6	300

2.3.9.2.2. Jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúra minősége

A pályázó önkormányzatok a meghatározott hatásterületeken belül jó gyakorlataikon keresztül mutatják be szolgáltatói kultúrájuk minőségét.

A hatásterületeken belül megjelenő egy-egy jó gyakorlat lehetőséget ad a szolgáltatói kultúra négy értékének, s ezek további bontásával 13 értékelem gyakorlatban való megvalósulásának bemutatására, illetve értékelésére.

A jó gyakorlatot kísérő szolgáltatói kultúra tizenhárom értékeleme három kategóriában (kiváló=K; megfelelő=M; nem megfelelő=N;) értékelendő a bírálók által.

A.	Szolgáltatói kultúra értékei / értékelemei	Szolgáltató Önkormányzat jó gyakorlatának hatásterületei (2018)																	
		Biztonság			Digitális helyi társadalom			Inkluzivitás			Helyi gazdaság osztónézése			Önkormányzati együttműködés			Település-identitás		
		K	M	N	K	M	N	K	M	N	K	M	N	K	M	N	K	M	N
1.	Szolgáltató szakmai hitelessége																		
Sz. 1.1	Érdekhordozók elvárásának és szükségletének előzetes megismerése, mérése	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 1.2	Az elvárás és szükséglet felmérés eredményeinek beépítése a célmeghatározásba	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 1.3	Érintett érdekhordozók egyedi, rétegspecifikus sajátosságaira való odafigyelés	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 1.4	Szolgáltatás hasznosságának mérése	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 1.5	Szolgáltatás minőségének mérése	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
2.	Partnerség																		
Sz. 2.1	Kölcsönös bizalom a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő között	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 2.2	Minőségi kifogás, panaszkezelés eljárásrendje, gyakorlata	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 2.3	A szolgáltató által biztosított rendelkezésre állás biztosításának módja, időkerete a szolgáltatást igénybe vevő és az érdekhordozó(k) számára	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
3.	Feladat-megvalósítást kísérő nyilvánosság																		
Sz. 3.1	A jó gyakorlat elkezdéskor rendelkezésre álló nyilvánossági terv	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 3.2	Tájékoztatás, kommunikáció, véleménynyilvánítás lehetősége	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 3.3	Nyilvánosság eredményességének mérése	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
4.	Szolgáltatást nyújtó munkatárs emberi, szakmai hitelessége, minősége																		
Sz. 4.1	Szakmai hozzáértés, emberség, partnerorientált magatartás, a végzett feladattal való azonosulás hitelessége	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0
Sz. 4.2	Emberi, szakmai hitelesség, minőség mérése	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0

A jó gyakorlatok száma a pályázó település lakosságszámának függvénye.

A szakmai kuratórium elnöke és tagjai a pályázatban szereplő jó gyakorlatonként értékelik a jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúra minőségét az adott településre vonatkozóan. Minden egyes jó gyakorlat bemutatásra kerülő szolgáltatói kultúra értéke a bírálók által adott értékelések számtani átlaga. A jó gyakorlatok száma a pályázó település lakosságszámának függvénye.

A pályázó önkormányzat jó gyakorlataiban megjelenő szolgáltatói kultúra összértéke egyenlő az egyes jó gyakorlatoknál minősített szolgáltatói kultúrára adott értékelések összegével.

Lakosságszám (fő)	Értékelt jó gyakorlatok száma	Jó gyakorlatokban megjelenő szolgáltatói kultúra értékelésének max. pontszáma
≤ 1000	2	260
1001-5000	3	390
5001-20 000	4	520
20 001-50 000	5	650
50 001 ≤	6	780

A jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúra minőségére adható maximális pontszámok – a díjpályázat jellegének okán – közel háromszoros (2,6) súllyal jelennek meg a jó gyakorlatok szakmai bemutatására adható maximális pontszámokhoz képest.

2.3.9.3. Harmadik szakasz: a második értékelési szakasz után tovább nem jutó önkormányzatok pályázatának zárása, a helyszíni szemlére kiválasztott önkormányzatok meghatározása

Ha az adott településkategóriában egy pályázó összesített pontszáma sem éri el az első szakasz zárásakor az összesen adható pontszám 65%-át, úgy az adott kategóriában abban az évben nem kerül díj átadásra. Ekkor megtörténik az érintett települések értesítése pályázatuk eredménytelenségéről.

Lakosságszám (fő)	Az önkormányzat által benyújtott pályázatok max. pontértéke (2. értékelési szakasz)	Helyszínelésre kiválasztható önkormányzat minimális pontértéke
≤ 1000	360	234
1001-5000	540	351
5001-20 000	720	468
20 001-50 000	900	585
50 001 ≤	1080	702

A helyszíni szemlére településkategóriánként négy-négy – 65%-ot meghaladó, legnagyobb pontszámot elért – település kerül kiválasztásra.

Abban az esetben, ha adott települési kategóriában az összesített értékelés pontszáma alapján négynél több önkormányzat kerül kiválasztásra, akkor a szakmai kuratórium elnöke dönt arról, hogy melyik az a négy önkormányzat, ahol helyszíni szemle történik.

Abban az esetben, ha egy településkategórián belül, ezen szempontok alapján nem kerül listára négy település, úgy négynél kevesebb (vagy akár egy sem) pályázó kerül a helyszíni szemle listájára.

2.3.9.4. Negyedik szakasz: helyszíni szemle

A helyszíni szemle célja, hogy az elektronikusan benyújtott pályázatban megjelenő jó gyakorlatok, az azokban megjelenő szolgáltatói kultúra mélyebben megismerhető legyen a pályázó önkormányzatnál.

A helyszíni szemle időkerete településkategória szerint meghatározott.

Lakosságszám (fő)	Helyszíni szemle maximális időkerete/nap
≤ 1000	1
1001-5000	1
5001-20 000	1
20 001-50 000	2
50 001 ≤	2

Az értékelés eszköze elsősorban személyes és csoportos interjú, másodsorban dokumentumelemzés.

A kuratóriumi tagok a helyszínelés során az alábbi szempontok figyelembevételével értékelnek külön-külön.

A.	Értékelési szempont	Szolgáltatói kultúra gyakorlatának minősége		
		Igen	Részben	Nem
H.1	A jó gyakorlat indításakor a kezdeményezők, felelősök értő elköteleződése a jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúrával kapcsolatban			
H.1	Szolgáltató szakmai hitelessége	10	5	0
H.1.1	Szolgáltatót képviselő munkatárs emberi, szakmai minősége, hitelessége	10	5	0
H.1.2	Partnerség	10	5	0
H.1.3	Működtetett rendszerek nyilvánossága	10	5	0
H.2	A jó gyakorlat alanyainak megítélése az általuk tapasztalt, adott gyakorlatot kísérő szolgáltatói kultúra tekintetében			
H.2.1	Szolgáltató szakmai hitelessége	10	5	0
H.2.2	Szolgáltatót képviselő munkatárs emberi, szakmai minősége, hitelessége	10	5	0
H.2.3	Partnerség	10	5	0
H.2.4	Működtetett rendszerek nyilvánossága	10	5	0

A helyszíni szemlén, az egyes jó gyakorlatokban megjelenő szolgáltatói kultúrára adott összpontszám az értékelő szakmai kuratóriumi tagok által adott pontszámok számtani átlaga.

A jó gyakorlatok száma a pályázó település lakosságszámának függvénye. A pályázó önkormányzat jó gyakorlataiban megjelenő szolgáltatói kultúra összértéke egyenlő az egyes jó gyakorlatoknál minősített szolgáltatói kultúrára adott értékelések összegével.

Lakosságszám (fő)	Értékelt jó gyakorlatok száma	Szolgáltatói kultúra gyakorlatának minősége max. pontszám
≤ 1000	2	160
1001-5000	3	240
5001-20 000	4	320
20 001-50 000	5	400
50 001 ≤	6	480

A helyszíni szemlékről jegyzőkönyvek készülnek, melyben rögzítésre kerül a helyszínelők értékelése.

A helyszíni szemlék során elkészült jegyzőkönyvet, az esetleges kiegészítő dokumentumokat a Díj gondozásáért felelős szervezeti egység az eredeti pályázati anyagokhoz rögzíti, majd megosztja ezeket a szakmai kuratóriummal.

A helyszíni szemle során a helyszínelők számára átadott jó gyakorlatokhoz kötődő önkormányzati dokumentumok beemelésre kerülnek a Díj gondozásáért felelős szervezeti egység által az adott önkormányzat pályázati dokumentumtárába.

Megjegyzendő, hogy a díjpályázat első évében nem kerül sor helyszínelésre.

2.3.9.5. Ötödik szakasz: a pályázatok végső rangsorolása

A végső rangsornál a helyszíni szemlén túljutott pályázóknál három értékelési pontszám adódik össze, vagyis a pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai bemutatására adott, a jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúra minőségére kapott és a helyszíni szemlén elért pontszámok.

A helyszíni szemle zárását követő értékeléskor az adott év vonatkozásában megállapíthatóvá válik település kategóriánként a két díjazott.

2.4. Pályázattal kapcsolatos kiemelt határidők

- pályázatok benyújtásának határideje: **2019. február 1.**
- benyújtott pályázatok elbírálása: 2019. február 2. – 2019. április 15.
- Szolgáltató Önkormányzat Díj átadása: 2019. június

2.5. Pályázati adatlapok

A pályázat benyújtásához szükséges pályázati adatlapok – településméret-kategóriák szerint – az alábbi linkeken érhetőek el:

[Pályázati adatlap 1000 fő alatti lakosságszámú települések számára](#)

[Pályázati adatlap 1001-5000 fő közötti lakosságszámú települések számára](#)

[Pályázati adatlap 5001-20000 fő közötti lakosságszámú települések számára](#)

[Pályázati adatlap 20001-50000 fő közötti lakosságszámú települések számára](#)

[Pályázati adatlap 50000 fő feletti lakosságszámú települések számára](#)



BELÜGYMINISZTERIUM

TELEPÜLÉS 2018-2019. ÉVI SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZAT DÍJ PÁLYÁZATA

Pályázati formanyomtatvány 50000 fő feletti lakosságszámmal rendelkező települési
önkormányzat számára



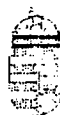
SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZAT DÍJ

Kelt: Budapest, 2019. február 04.

.....
.....

polgármester
PH

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

CH

21

PÁLYÁZATI FORMANYOMTATVÁNY 50000 FŐ FELETTI LAKOSSÁGSZÁMMAL
RENDELKEZŐ TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZAT SZÁMÁRA

1. Általános információk	
Pályázó önkormányzat megnevezése:	Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat
Pályázó önkormányzat címe:	1082 Budapest, Baross utca 63-67.
Pályázó önkormányzat településének lakosságszáma:	76.811 fő
Polgármester neve, e-mail címe, telefonszáma:	dr. Sára Botond polgarmester@jozsefvaros.hu 06-1-459-2202
Jegyző neve, e-mail címe, telefonszáma:	Danada-Rimán Edina jegyzo@jozsefvaros.hu 06-1-459-2268
Pályázat operatív gondozásával megbízott munkatárs neve, e-mail címe, telefonszáma:	dr. Nagy Attila nagy-attila@rev8.hu 06-1-459-2271
2. Polgármesteri nyilatkozat a pályázati alapfeltételekről	
Önkormányzatunk – működéssel, gazdálkodással összefüggésben végleges hatósági, vagy jogerős bírósági határozattal megállapított szabálysértést, bűncselekményt nem követett el; – az Országgyűlés a képviselő-testületet feloszlató határozatot nem hozott; – az államháztartási rendet nem sértette meg a díjpályázat beadását megelőző három évben (különösen adatszolgáltatás, állami támogatás felhasználása, gazdálkodás során); – a törvényességi felügyeleti eljárásban a kormányhivatal a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 132. § (1) bekezdése, 136. § (2) bekezdése és 137. § (1) bekezdése szerint intézkedést nem tett a díjpályázat beadását megelőző három évben; – a fent felsorolt négy bekezdésben meghatározott feltételnek eleget tesz, valamint – testületi határozatában deklarálta, hogy feladatellátásának „hogyanját” a szolgáltatói kultúra értékrendje határozza meg; – regisztrált felhasználója az IKIR rendszernek; – pályázati dokumentumát a pályázati felhívás alakiságának és tartalmi előírásának megfelelően, határidőben nyújtja be; – olyan jó gyakorlatokat mutat be, amelyeket a pályázat benyújtását megelőző években megvalósított és a pályázat benyújtását megelőző évben is fenntartott; – eredményes díjpályázat esetén, a díj átvétele után vállalja, hogy pályázatban bemutatott szolgáltatói kultúráját, az ennek keretét adó jó gyakorlatokat településének érdekhordozói és az önkormányzati szféra számára nyilvánosítja. Továbbá – büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a pályázatban foglalt adatok, információk teljes körűek és hitelesek; – hozzájárulok ahhoz, hogy • önkormányzatunk díjpályázatát az azt megítélő szakmai kuratórium tagjai megismerhessék; • a pályázat befogadását követően a pályázat elbírálását végző kuratórium tagjai a hivatalba és szükség szerint a jó gyakorlat helyszíneire belépjenek; • nyertes pályázatunk esetén a belügyminisztérium nyilvánosságra hozhassa pályázatunkban foglaltakat.	

3. Önkormányzati határozat száma és szövege arról, hogy az önkormányzat feladatellátását a szolgáltatói kultúra értékrendje szerinti cselekvés kíséri:

A Józsefvárosi Önkormányzat mindennapi feladatellátását a szolgáltatói kultúra értékrendje szerinti cselekvés kíséri, ezt a Képviselő-testület előreláthatólag a 2019. február 21-i ülésén határozat elfogadásával is megerősíti.

Józsefváros Budapest belvárosának szerves része, kiemelkedő közlekedési, kulturális és turisztikai szempontból is. Központi szerepet tölt be az egészségügy területén is, hiszen területén található több nagy egészségügyi intézmény, így például a Péterfy Kórház-Rendelőintézet Országos Tarumatológiai Intézet, a Szent Rókus Kórház, az I. és II. sz. Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika és a Heim Pál Gyermekkorház. Olyan kulturális intézmények működnek a kerületben, mint a Nemzeti Múzeum, az Olasz Kultúrintézet, a Turay Ida Színház, az Erkel Színház. Józsefváros ad otthont a Fiumei Úti Nemzeti Sírkernek, és a Nemzeti Lovardának is, és olyan, a történelemben központi szerepet betöltő helyszínek őrzője, mint például az Corvin köz.

A városrész lakossága 76.811 fő, magas az idősök aránya, de egyre több az új beköltöző fiatal és család, köszönhetően Józsefváros újjáépülésének és közbiztonság kiemelkedő javulásának. A kerület igen sokarcú, a Palotanegyed patinás épületeiben ma is a polgári középosztály tagjai laknak, a városrész külső határán található Tiszviselőtelephez hasonlóan. A Százados negyed egyre inkább a fiatal családok otthona, a Corvin negyed újjáépült részei sok külföldit vonzanak, míg a középső területeken, jellemzően a Magdolna negyedben és Orczy negyedben élnek a nehezebb sorsú józsefvárosiak. Utóbbi területeken az önkormányzat kiemelt programokkal segíti a felzárkózást, komplex városrehabilitációkon keresztül fejleszti a negyedeket, koncentrálna a lakhatási körülmények javítására, a közterületek megújítására, közbiztonság további javítására és munkahelyteremtésre.

A kerület egészségügyi ellátottsága egyre magasabb szintű, a szakrendelő teljes körű megújításának és a háziorvosi rendelői rendbehozatalának köszönhetően korszerű ellátás várja a helyieket. A bölcsődei és óvodai ellátás területi lefedettsége kielégítő (a bővülő igények kielégítésére új bölcsőde építését tervezi az önkormányzat), az általános iskolák lefedettsége megfelelő, széles a középiskolák választéka. A felsőoktatási intézmények száma kiemelkedő, nem véletlenül nevezik egyetemvárosnak, hiszen 16 főiskola és egyetemi kar működik itt (köztük a Nemzeti Közszolgálati Egyetem is), melyeken naponta több mint 40 ezer hallgató tanul. A szociális ellátórendszer fejlett, egyes területeken magasabb a segélyre szoruló népesség aránya, támogatási rendszerük 2015-ben végrehajtott átalakítása azonban elősegítette, hogy a támogatások a valóban rászorulókhöz jussanak el.

Józsefvárosban hagyományosan erős a kiskereskedelem, emellett élénk az ingatlanpiac, 2018 őszén a belső-pesti kerületek közül itt adták el a legtöbb új lakást. A kerületben folyamatosan a beruházások, jelenleg is több hotel, irodaház és lakóház épül. Évek óta felfelé ívelő pályán van a turizmus a kerületben. A 2017-es adatok szerint tavaly 4,2 millió turista 10 milliónál is több vendégejzszakát töltött Budapesten. Ebből 402 302 vendég Józsefvárosban szállt meg, és itt töltött 950 436 éjszakát. A tíz évvel ezelőtti adatokhoz képest majdnem két és félszer több a turista.

5. Önkormányzati munka szolgáltatókultúra-orientált bemutatása (E helyt lehetőség van arra, hogy a pályázó a pályázatban nem szerepeltetett jó gyakorlatokat bemutassa. A jó gyakorlat megvalósítója lehet az önkormányzat, annak valamely intézménye, illetve az önkormányzat által megbízott, s egyéb szolgáltató.)

A Józsefvárosi Önkormányzat tevékenysége során nagy hangsúlyt fektet a szolgáltató szemlélet gyakorlására és erősítésére. Kötelező és önként vállalt feladatainak ellátása során is a lakosság igényeire koncentrálna, egyfajta partnerként kíván megjelenni. Innovatív szolgáltatások biztosításával próbál szorosabb, bizalom alapú kapcsolatot kialakítani a józsefvárosiakkal.

Számos olyan program és szolgáltatás működik a kerületben, melyek összességében e célt szolgálják, alábbiakban címszavakban ismertetünk néhány egyedülálló példát:

- Társasházi pályázati rendszer: Az önkormányzat 2015-ben elindította a társasházi pályázatok rendszerét, melynek célja, hogy az egyes lakóházak saját igényeik szerinti felújítási és fejlesztési tevékenységét vissza nem térítendő és kedvezményes visszatérítendő támogatással segíti, igazodva az egyes házak speciális szükségleteihez. A rendszer a visszajelzések során évről-évre változik, egyre rugalmasabbá válik és egyszerűsödik a kapcsolódó adminisztráció.
- Idősbarát „péntek” szolgáltatás: Az egyedülálló idősök számára sokszor problémát okoz hivatalos ügyeik intézése, vagy akár az orvoshoz való eljutás. 2010-ben az önkormányzat elindította az Idősbarát péntek elnevezésű programját, melynek lényege, hogy idősgondozó busz segít eljutni a kívánt helyre az idősök számára, kezdetben ez a pénteki napokon működött, mára a hét minden napján elérhető a szolgáltatás igény szerint.
- Zöldudvarok fejlesztése: A kerület megújításának részeként működik a Zöldudvar program, melynek célja, hogy a lakóházak belső, hasznosítatlan udvaraiból zöld területeket alakítsanak ki, bevonva a helyi lakosokat segítve a környezettudatosság felé terelés is. A program az önkormányzat szakmai segítségnyújtásával, az épületekben élő lakók bevonásával, azok önkéntes munkájával valósul meg.
- Közösségi mosoda: 2014-ban a Magdolna Negyed Program III. városrehabilitációs program keretében készült el a közösségi mosoda, mely nem csupán egy, a ruhák tisztítására alkalmas hely, hanem igazi közösségi tér is egyben, ahol a várakozás közben jó közösségben tölthetik az időt a helyiek.
- JÁSZER: A Józsefvárosi Önkormányzat a Budapest Fővárosi Kormányhivatalával és a Budapest Rendőr-főkapitánysággal 2013. március 1-től 2015. február 28. napjáig közösen valósította meg a „Bűnmegelőzés és áldozatsegítés Budapesten, Józsefvárosi modellprogram” című projektet. Célja a bűnmegelőzés, az áldozattá válás megelőzése és az áldozatsegítés. A projekt keretében megalkult és azóta is folyamatosan ülésezik a Józsefvárosi Áldozatsegítő Szakmai Együttműködési Rendszer. A JÁSZER elsődleges feladata, hogy a nonprofit szervezetek és az áldozatsegítési szakterületen kívül dolgozó állami szervezetek, valamint az Igazságügyi Szolgálat Áldozatsegítő Osztály közötti helyi együttműködés rendszerét működtesse. Emellett a program keretében szakember és önkéntes-képzések is működnek. A program kiemelt feladata továbbá az állampolgárok tájékoztatása a bűnmegelőzésről és az áldozatsegítés lehetőségéről, valamint az ebben feladatokat ellátó szervezetekről. A modell újdonsága a társadalmi összefogásban rejlik. A program sikerességét jelzi, hogy több fővárosi kerület is átvette a modellt.

6. Benyújtandó jó gyakorlatok bemutatása

6.1. Első bemutatásra kerülő jó gyakorlat

6.1.1 Jó gyakorlat megnevezése

Kesztyűgyár Közösségi Ház közösségépítő és formáló tevékenysége

6.1.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat?

Település identitás.

6.1.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével?

A Kesztyűgyár Községi Ház intézményének létrehozása a Józsefvárosi Önkormányzat hosszú távú és komplex kerületfejlesztési koncepciójának egyik legfontosabb mérföldköve volt. Egy új, a helyi közösségi célokat szolgáló, szolgáltató intézmény kialakításának igénye 2002-ben fogalmazódott meg, azzal az elsődleges céllal, hogy az akkoriban még a kerület egyik legszegényebb és legelszigetelt városrészében, a Magdolna negyedben egy, a helyi közösségi értékeket és erőforrásokat megmozgató, a helyi kultúrákat és hagyományokat óvó, élhetőbb, szerethetőbb és biztonságosabb városrészt alakítsanak ki. További cél volt, hogy a területen élő, többnyire hátrányos helyzetű családok számára az ingyenesen hozzáférhető, felzárkóztató és hátrányukat csökkentő programok és szociális jellegű szolgáltatások biztosításán keresztül elősegítse azok tartós társadalmi integrációját és akár kiugrási lehetőséget is biztosítson a környéken élők számára. E cél eléréséhez a Községi Ház a megnyitása óta számtalan gyermek- és ifjúsági, szabadidős-, kulturális-, családi- és sportprogramot szervez, hagyománnyá váló, évente megrendezésre kerülő kétnapos fesztivál jellegű családi napot (Magdolna napok) tart, munkaerőpiaci reintegrációt elősegítő programjaiban képzéseket, tanfolyamokat, kompetencianövelő foglalkozásokat biztosít (Informatikai képzés, OKJ-képzések, nyelvtanfolyam, Állásbörze klub, Állásra fel! - tréningorozat, Állásbörze, hátrányos helyzetű nők reintegrációs programja, stb.). Iskolai felzárkóztató program keretében 2011 óta tanoda jellegű szolgáltatást nyújt, illetve tavalyi évben elindította az egyedülálló Én / idő elnevezésű alprogramját, melynek keretében a kerületben élő, 0-3 éves korú gyermeket nevelő anyukák számára térítésmentesen biztosít gyermekfelügyeletet, gyermekmegőrzést, interaktív előadásokat, pszichológiai tanácsadást, kézműves, sport- és szabadidős programokat.

6.1.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot?

A Józsefvárosi Önkormányzat először 2002-ben indított komoly beruházást a Mátyás téren. Hosszú évtizedek elhanyagoltságát követően megújította a teret, hogy a környékbeli lakosok számára egy élhetőbb, biztonságosabb és barátságosabb környezetet biztosítson. A felújítást követő néhány hónapban láthatóvá vált, hogy a megújult környezethez a helyi lakosok nehezen alkalmazkodtak, illetve nem egyformán érezték a sajátjuknak - a növényzet és a játszóeszközök állapota romlásnak indult, a teret elfoglalták a környékbeli fiatalok tétlen csoportjai, ami miatt a kisgyermekes családok egyre inkább elkerülték a területet. Ezt követően született meg a döntés egy átfogóbb és helyi adottságokra jobban koncentrált koncepcióról, a közösségi ház kialakításáról, így 2006-ban megkezdődhetett az építkezés és 2008 augusztusában a Magdolna Negyed Program második ütemének keretében megnyitotta kapuit a Kesztyűgyár Községi Ház. A Községi Ház kialakítása hiánypótlónak bizonyult, és mára már nem csak a Magdolna negyed, hanem egész Józsefváros emblematikus intézményévé vált.

A tervezési és kivitelezési fázisban a környékbeli lakókkal való együttműködés során sikerült minden felvetődő problémára jó megoldást találni, melynek köszönhetően az egyik legsikeresebb, a közösség bevonásával megvalósuló közös alkotás lett. Ehhez az időszakhoz köthető a kerületi civil szervezetekkel való szoros együttműködés kialakulásának kezdete is, mely mára minden józsefvárosi program és fejlesztés egyik legfontosabb alapja.

6.1.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik?

A Kesztyűgyár Községi Ház elsősorban a Magdolna negyed program által érintett terület lakosait, közösségeit, civil szervezeteit kívánja megszólítani és aktivizálni. A Községi Ház meghirdetett programjai különböző érdeklődésű közösségekhez célirányosan képesek sikeresen eljutni. A helyben lakók, családok, korcsoport szerint megszólított gyermekek, fiatalok, valamint a helyi civil szervezetek, társaságok az érdekeltek. Másodlagos eredmény, hogy a helyi közösségek sikeres bevonása szélesebb körben kisugározza és vonzza be az érdeklődést, így kerületi kiterjedésben vagy azon túli érdeklődők megszólítására is képes.

6.1.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel mérik/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét?

A Mátyás tér infrastrukturális továbbfejlesztése a Magdolna Negyed Program első ütemében, 2005 októberében indult meg úgy, hogy akkorra már a Kesztyűgyár Községi Ház a kiviteli tervezés időszakába lépett. Mivel Józsefváros Önkormányzata fontosnak tartotta, hogy a létrehozandó intézmény jellege és annak közvetlen fizikai környezete valóban illeszkedjen a környékbeli családok közösségi és szociális igényeihez, 2006 tavaszáig több lakossági fórumot is szervezett a témában. Az Önkormányzat ezeknek a fórumoknak a keretében a tervezett koncepciókat és javaslatokat részletesen ismertette az érdeklődőkkel és kikérte azokról a véleményüket. A lakosság egyértelmű igénye az volt, hogy mind a Mátyás tér fejlesztések, mind a majdani Községi Ház külleme őrizze meg a terület hagyományos kulturális és építészeti értékeit és azokhoz szervesen illeszkedjen. A Községi Ház „Kesztyűgyár” elnevezése is jól példázza, hogy a korábban valósan kesztyűgyárként működő, de funkciójában már haszontalan ingatlan történetiségét megőrizték. Az előkészítő folyamatokba, majd a tervezési fázisba az Önkormányzat olyan külső szakemberek segítségét is igénybe vette, mint az MTA Földrajztudományi Kutatóintézete és a Corvinus Egyetem, valamint számos közösségszervező, építész, szociális munkás segítette a folyamatot. A Községi Ház 2008-as megnyitását követően - már a Magdolna Negyed Program második ütemében - a lakossági fórumok és tájékoztatók folytatódottak, ekkor már elsődlegesen a konkrét programok és szolgáltatások iránti igényekre koncentrálván, illetve elektronikus felületet biztosítva a lakossági vélemények, észrevételek befogadására. A legfontosabb visszajelzések ugyanakkor a Községi Ház létjogosultságát és a valós közösségi kihasználtságát tekintve mára kezdeteitől a résztvevői arányszámokból erednek - az egyes programok és szolgáltatások során jelenléti ívet vezetnek, ezek alapján éves szinten követni lehet a valós és tartós igényeket, illetve a szolgáltatásokat igénybe vevők részére nyilvános felületeiken (e-mail, Facebook, Instagram) lehetőséget biztosítanak a mindenkorí értékelésükre. Ezen túl időszakosan „vélemény-doboz” is kikerül a közösségi térbe, így a begyűjtött információkat értékelni lehet és a konklúziókat a szakmai koncepció részévé válhat. Tekintettel arra, hogy a Községi Ház kiemelt célja és feladata a rendszerszemléletű szolgáltatásnyújtás, az állandó és alkalmi együttműködő partnerek visszajelzéseire nagy figyelmet fordítanak, így a közoktatási intézmények, a kerületi védőnői hálózat, az idősekként területen dolgozók, a kerületi család- és gyermekjóléti intézmények, a civil szervezetek stb. szakemberei részére biztosítanak rendszeres szakmai közti egyeztetéseket, illetve egy-egy speciálisabbnak szánt szolgáltatás bevezetésekor is időszakosan kikérlik véleményüket.

6.1.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását? A Községi Ház és a Mátyás tér centrális szerepének megálmodója a Józsefvárosi Önkormányzat volt. Az élhetőbb, többfunkciós közösségi terek kivitelezéséért és az ennek érdekében vállalt nagy volumenű fejlesztési projekteken való részvételt az Önkormányzat tulajdonában lévő, városfejlesztésért felelős RÉV8 Zrt. biztosítja a kezdetek óta. A Kesztyűgyár Községi Ház működtetéséért a Magdolna Negyed Program második ütemét követően, a 2010-ben létrehozott Józsefvárosi Községi Házak Nonprofit Kft. (majd 2015-ben Józsefvárosi Községi Házak Nonprofit Zrt.-vé alakult) vállalt szakmai felelősséget.
6.1.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat? A Községi Ház által biztosított szolgáltatások és programok a Józsefvárosi Önkormányzat olyan önként vállalt feladata, melyet a kerületi családok számára a kezdetek óta térítésmentesen biztosít. Kivételt képez a kerületi gyermekek részére kötelezően biztosítandó nyári gyermekékeztetés, melyet a Községi Ház nyári napközis tábor keretében biztosít a kerületi hátrányos helyzetű és halmozottan hátrányos helyzetű általános iskoláskorú gyermekek részére, mely kötelező feladat.
6.1.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik? A társadalomhoz, azon belül is a szociális igazságossághoz, amelynek az alapja a lehetőségekhez való hozzáférés esélyegyenlőségének biztosítása, a ház egyik alappillére. Számos program az életminőség folytonos javítására való törekvése ad lehetőséget, mely magába foglalja az egészséget - a teljes testi, lelki és szociális jólétet -, az egészséges környezeti feltételeket, a demokratikus jogokat, a biztonságot és a mindenki számára elérhető oktatást.
6.1.10. A jó gyakorlat milyen pénzügyi források felhasználásával valósították meg? Magdolna Negyed Program II. keretében, pályázati keretből épült ingatlan, melynek fenntartását és éves költségvetését - a különböző pályázati (időszakos) keretösszegek kivételével - Józsefvárosi Önkormányzata saját forrásból, önként vállalt feladatként, a Józsefvárosi Községi Ház Nonprofit Zrt. működésében valósítja meg.
6.1.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (megtől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni? Az intézmény látogatási rendje: Hétfőtől- péntekig 08:00 - 19:00 óráig
6.1.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot? Számos területen alkalmazható ez a fajta tevékenység, ezért mindenképpen ajánlott hasonló közösségi tereket kialakítani, szabadidős programokat szervezni, elősegíteni a lakosság jobb életminőségének javulását ezekkel az eszközökkel is. A közösségi munka alappillérei intézményes keretek között alkalmazva, a lakosok életét színesebbé alakítja és a lakosság életminőségének javulását segíti elő.
6.1.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára? Elsődlegesen a hasonló problémákkal küzdő településrészek szociális és társadalmi felzárkóztatása érdekében ajánlanánk, amennyiben az adaptáló önkormányzat tudja vállalni a hosszú távú fenntartást és a szolgáltatások ingyenességét. Az adaptációs feltételek közt a Községi ház/ ház helykiválasztása mérvadó tényező. Ajánlott a Községi Ház zárt termes funkciói mellé, ahhoz kapcsolódóan szabadterei programok megrendezésére alkalmas terület (közterület, udvar) bekapcsolása. A fenntartás során megszólított érdekhordozók megtartására és köreinek szélesítésére az állandó minőség és a változatosság, valamint naprakész informálás elvárható feltétel.
6.1.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit? A szolgáltatási és programstruktúra kialakításánál elsődleges szempont volt a helyi szükségletek és igények maximális figyelembevétele, az azokhoz való minél szélesebb körű alkalmazkodás. Ehhez vélemény dobozt helyeznek el, személyes beszélgetéseket, igényfelméréseket végeznek a programokon.

6.1.15. A fenti módon megismert szükségleteket, elvárásokat milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

Évről évre változó programstruktúrával újul meg a Községi Ház, mely a valós igényekre koncentrál és kiszolgálja azt. A működtető Zrt. éves tervben (Üzleti terv) határozza meg a programokat, melyet a fenntartó önkormányzat Képviselő testületé fogad el minden évben. Azonban számos program felépítése lehetőséget biztosít arra, hogy évközben változzon, átalakuljon a változó igényekre koncentrálva.

6.1.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit?

A nyitvatartási rend és az egyes programok igazodnak a családok szükségleteihez, életviteléhez és napirendjéhez. Az elsődleges cél, hogy nyitott térként mindenki megtalálja a saját szükségleteihez alkalmazkodó programokat, így azok időbeosztása, megvalósulása igazodik a valós igényekhez.

6.1.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

Az egyes programokról jelenléti ívet vezetnek, ennek alapján mérik a programok kihasználtságát, népszerűségét, illetve az igénybe vevők véleményét folyamatosan kikérik.

6.1.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

A községi házban dolgozó munkatársak szakmai kompetenciáira, azok erősítésére nagy gondot fordít a működtető cég szakmai divíziója. A szakmai munka a folyamatos minőség biztosítás határozza meg - a kollégák havi teljesítményét szakmai beszámolók készítésével, heti team-ek megtartásával ellenőrzi, illetve fokozottan figyel az esetlegesen érkező lakossági észrevételekre is. A szakmai kiégés megelőzésére rendszeres szupervíziós lehetőséget biztosít a Községi Ház minden dolgozója számára.

6.1.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó között milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

A Kesztyűgyár Községi Ház a Józsefvárosi Önkormányzat tulajdonában álló Józsefvárosi Községeiért Nonprofit Zrt. működteti. Az Önkormányzat céljai és a Községi Ház szakmai célkitűzései megegyeznek, így egymással partneri és természetes bizalmon alapuló kapcsolatban állnak. A községi programokat látogatók között jó kapcsolat áll fenn, a rendezvényeken, programokon résztvevők visszajelzései alapján elégedettséggel, bizalommal viszonyulnak a Ház működésével kapcsolatban.

6.1.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az érdekhordozók számára milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

Nyilvános, bárki számára hozzáférhető központi telefonszám, e-mail fiók és elektronikus felület, illetve saját községi oldal biztosítja a panaszkezelést, valamint a Zrt. szabályzatában ügyfélkapcsolati munkatárs áll rendelkezésre, akivel fel lehet venni a kapcsolatot, panasz esetén bejelentéssel lehet élni.

6.1.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére?

A Józsefvárosi Önkormányzat szükség szerinti módon és időben, az érintett problémájának függvényében minden igénybevevő részére rendelkezésre áll, valamint a működtetéséért felelős Józsefvárosi Községeiért Nonprofit Zrt. munkatársai elérhetőek a szolgáltatások igénybevételeinek időtartama alatt, a nyitvatartás idejében.

6.1.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek? Lakossági fórumok szervezése, a Magdolna Negyed Program II. és III. ütemében a helyi sajtóban cikkek, hírlevelek, riportok, tájékoztatók megjelenítésével, illetve postai úton megküldött tájékoztató füzetek, leporellók kiküldésével.																																			
6.1.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára? A megnyitást követően is voltak lakossági fórumok, melyekkel biztosították az elinduláskor a megfelelő tájékoztatást a lakosság számára.																																			
6.1.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek? A Községi Ház működéséről, programjairól az elmúlt 10 év során számos médiában jelent meg tudósítás, riport, valamint a helyi újság is beszámol a programokról, és minden héten felhívást tesznek közzé a látogatható foglalkozásokról is. A látogatói létszám - mely eléri a közel évi 20 ezer főt - is alátámasztja a Ház működésének létjogosultságát, valamint ismertségét.																																			
6.1.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? Dolgozók felvételekor fontos szempont volt az iskolai végzettség, szakmai tapasztalat, helyismeret és a hasonló területen végzett munka megléte, azonban a hely speciális funkcióját tekintve ez minden munkatárs számára egy új terület. A jelenlegi működtető Zrt. kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a területen élők speciális közösségi, szociális igényeire, olyan munkatársakat foglalkoztassanak, akik megfelelő szakmai hozzáértéssel, ugyanakkor folyamatos megújulással képesek ezt a fajta munkát ellátni.																																			
6.1.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? A közösségi munka egyik mutatója a lakosok elégedettsége, így fontos visszajelzés az, hogy a Ház működésében töretlenül növekvő számokat érnek el a programokon résztvevők, így látható, hogy a szakmai hozzáértés és a programok minősége elégedettséggel tölti el a látogatókat.																																			
6.1.27. Mellékelt dokumentumok <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gyakorlat bemutatásának a pontja</th> <th>Mellékelt dokumentum neve</th> <th>Mellékelt dokumentum oldalszáma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Képek a Kesztyűgyár Községi ház programjairól</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma	1.	Képek a Kesztyűgyár Községi ház programjairól		2.			3.			4.			5.			6.			7.			8.			9.			10.		
Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma																																	
1.	Képek a Kesztyűgyár Községi ház programjairól																																		
2.																																			
3.																																			
4.																																			
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

6.2. Második bemutatásra kerülő jó gyakorlat
6.2.1. Jó gyakorlat megnevezése Körzeti rendész szolgálat.
6.2.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat? Biztonság (Településen élők biztonsága; közbiztonsági és védelmi feladatellátás)
6.2.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével? Józsefváros Önkormányzata évek óta egyik legfontosabb feladatának tekinti a rendvédelmi szervekkel együttműködve a kerület biztonságának és rendjének növelését. Az elmúlt években több mint 5 milliárd forintot fordítottak a célra, melyből például teljes lefedettségű biztosító, modern térfelügyelő kamerarendszert építettek ki, emellett eszközökkel és anyagi támogatással is segített az önkormányzat a rendőrség munkáját, az újra felállított polgárőrség tevékenységét és megerősítette a közterület-felügyeletet is. Mindennek köszönhetően jelentősen javult a közbiztonsági helyzet a kerületben, és lehetőség nyílt további intézkedések meghozatalára, melyek tovább segítik a területen a lakosság és az önkormányzat közötti együttműködést, erősítve az önkormányzat szolgáltató jellegét a kerületiek irányába. Ennek érdekében 2018 júniusától elindult a körzeti rendész szolgálat, melynek lényege, hogy a kerület mind a 12 körzetében 1-1 rendész dolgozik helyben, akik a környezetet és a lakosságot jól ismerve állnak a helyiek rendelkezésére és igyekeznek a felmerülő problémákra a lehető leggyorsabban reagálni. Hozzájuk bármilyen problémával fordulhat a lakosság, hiszen ha nem is tartozik hatáskörükbe, segítséget tudnak adni abban, kihez lehet fordulni. A felállított egység eredetileg a panaszkezelést segítette volna, de a helyi igényekre reagálva hamarosan kapcsolattartó-szolgáltató szereppel bővült ki. Az önkormányzat célja az volt, hogy még elérhetőbbé váljon a lakosok számára, és érzékeltesse, hogy az írásban érkező panaszok kezelése, a panaszban kifogásolt problémák elintézése valóban megtörténik. A szakember személyes megjelenése, az, hogy odamegy a helyszínre, érdeklődik, tanácsot, ötletet ad, kapcsolatot tart, közvetít stb., hitelesebb segítséget jelent a lakosoknak, növeli a szervezetbe, az önkormányzatba vetett bizalmat. Fontos az ügyfelek, panaszosok meghallgatása, megnyugtató, a probléma közvetítése annak, aki valóban majd fellép az ügyben. Az önkormányzat a rendészet létrehozásával a szolgáltató, megelőző, resztoratív, proaktív attitűdöt szeretné erősíteni, szemben a hatósági, szankcionáló szemlélettel.
6.2.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot? A szervezeti felállítása előtti egyeztetésekbe bevonásra kerültek a társadalom széles körét magába foglaló, a kerületet és annak problémáit minden szempontból ismerő személyek, csoportok. A gyermekvédelem területéről (gyermekek átmeneti otthona, családgondozó, gyermekjólét), a Lélek Programtól, Alapítványoktól, városgazdálkodásról, a rendőrségről, a hajléktalanellátóktól, a BKK-tól érkező szakemberek, önkormányzati képviselők, az egyházak képviselői, gazdasági szereplők bevonásával, strukturált interjúk, fókuszcsoporthoz interjúk és kérdőívek alkalmazásával a tevékenységgel kapcsolatos elvárások, elképzelések feltérképezése történt meg. Ezt követően a közterület-felügyelet állományából megtörtént a körzeti rendész feladat ellátására alap kompetenciákkal rendelkező személyek kiválasztása, majd a kiválasztott személyek célirányos képzése. Mind az igényfelmérést, mind a kiválasztást és képzést az önkormányzattól független szakemberek a Nemzeti Közzolgálati Egyetem, Rendészettudományi Kar, Rendészeti Magatartástudományi Intézet, Magatartástudományi és Módszertani Tanszék munkatársai végezték.
6.2.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik? A jó gyakorlatot minden a kerületben élő, dolgozó, turisztikai célból ott tartózkodó személy számára, a gazdasági és társadalmi szereplők, intézmények igényeinek kielégítésére dolgoztuk ki és működtetjük.
6.2.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel méri/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét? Az elégedettségmérés napi szóbeli és írásbeli visszajelzések, lakossági fórumok, fogadóórák, rendezvények keretében beszerzett információk alapján történik.

6.2.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását?

A jó gyakorlat indítását a Polgármester egyetértésével a Jegyző és a Közterület-felügyeleti Ügyosztály vezetője kezdeményezte, illetve ezen két személy volt a felelős a megvalósítás irányítása során.

6.2.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat?

A jó gyakorlat Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13.§ (1) bekezdés 17. pontjában nevesített kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, azonban önként vállalt feladatrészeket is tartalmaz.

6.2.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik?

A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül elsődlegesen a társadalomhoz kapcsolódik, de hatással van a környezetre és gazdaságra is tekintettel arra, hogy a közbiztonság javítása értéknövelő tevékenység.

6.2.10. A jó gyakorlat milyen pénzügyi források felhasználásával valósították meg?

A pénzügyi forrás teljes egészében az önkormányzat költségvetéséből került ki.

6.2.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (megtől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni?

A körzeti rendész szolgálat 0-24 órában igénybe vehető és alkalmazását hosszú távon tervezi az önkormányzat.

6.2.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot?

Igen. Mivel a biztonság és biztonságérzet az egyik legfontosabb életszükségletek egyike, ennek teljesítése az önkormányzat kötelező feladatainak ellátására, valamint a belé vetett bizalom megalapozásában elsőrendű.

6.2.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára?

A jó gyakorlat adaptálásának alapvető feltétele önkormányzati rendészeti szerv megléte, avagy létrehozása. A bevezetésével javul az érintett terület közbiztonsága, javul az önkormányzat és minden más társadalmi szereplő közötti kapcsolat, hatékonyabbá válik az önkormányzat hatáskörébe tartozó panaszok, lakossági- és egyéb elvárások kezelése.

6.2.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit?

A 6.2.4. pontban kifejtettek alapján háromféle módszertannal, strukturált interjúk, fókuszcsoportos interjúk és kérdőívek alkalmazásával került megismerésre az érdekhordozók elvárása, szükséglete.

6.2.15. A fenti módon megismert **szükségeket, elvárásokat** milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

A megismert elvárások és szükségletek felhasználásra kerültek a kiválasztás és képzés során, majd beépítésre kerültek a körzeti rendészek által ellátandó feladatok körébe, melyek az ügyosztály ügyrendjében és a munkaköri leírásokban testesülnek meg.

6.2.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett **érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit**?

A bevezetést megelőző alapos és széleskörű igényfelmérést követően a kiválasztás és képzés során az elvárásoknak megfelelő kompetenciával rendelkező személyek kerülhettek be a körzeti rendész szolgálatba ezzel biztosítva az egyedi igényeknek való megfelelést. Ugyancsak ezt szolgálja a működtetés során annak monitorozása a társadalmi szereplők jelzése alapján, hogy a rendész tevékenységével kapcsolatosan érkeznek-e olyan jelzés, ami arra utal, hogy nevezett valamilyen okból nem alkalmas a megfogalmazott célok elérésére, képviselőtete a részére meghatározott területen.

6.2.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

A napi szóbeli és írásbeli visszajelzések, fogadóórák, lakossági fórumok, rendezvények keretében beszerzett információk alapján történik a visszacsatolás. Tervben van továbbá az érintett területeken az úgynevezett "Police Cafe" módszerrel a hasznosság ellenőrzése, valamint további elvárások feltérképezése 2019. első felében.

6.2.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

A 6.2.17. pontban nevesített módszeren túl az érintett területeken a jogsértések és közterület-felügyelői intézkedések, valamint panaszok számának mérésével.

6.2.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő **érdekhordozó között** milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

A bizalom kialakulása elsősorban a körzeti rendész személyes, telefonos, avagy írásbeli megkeresésnek gyakoriságában mérhető. Amennyiben a körzeti rendész sikeresen közvetít a szereplők között, eredményesen oldja meg a problémákat, az érintettek érzik, hogy előmozdulás van az ügyekben, bizalommal keresik.

6.2.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az **érdekhordozók számára** milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

A körzeti rendész feladatellátásával kapcsolatos panaszok kezelése annak jellegétől függően történhet a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény, avagy az egyes rendészeti feladatokat ellátó személyek tevékenységéről, valamint egyes törvényeknek az iskolakerülés elleni fellépést biztosító módosításáról szóló 2012. évi CXX. törvény vonatkozó rendelkezései alapján, illetve a Hivatal Minőségirányítási rendszerének működésével kapcsolatos panaszok kezelésére kiadott ÁE -03 számú panaszkezelési eljárás alapján.

6.2.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni **szándékozók rendelkezésére**?

Az elektronikus rendelkezésre állás 0-24 órában saját hivatali e-mail cím alapján folyamatosan biztosított. A telefonos elérhetőség a körzeti rendész számára biztosított mobiltelefon készülék segítségével minden nap 08 óra és 20 óra között biztosított. Ezt követően az ügyeletén keresztül lehetséges a körzeti rendész közvetett elérése. A személyes rendelkezésre állás a körzeti rendész szolgálati idejének függvényében változó.

6.2.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek? A jó gyakorlat bevezetéséről a helyi újságon és az önkormányzat hivatalos web- és Facebook oldalán keresztül, illetve körzetekre bontva szórólapokon keresztül történt a kommunikáció.																																			
6.2.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára? A helyi újság és hivatalos web- és Facebookoldalon folyamatosan tájékoztatta az érintetteket a szükséges információkról. Alapvetően a körzeti rendész bemutatására és elérhetőségeinek megadására, valamint a jó gyakorlat alapvető céljának bemutatására szorítkozva. Részletesebb információkat már maga a jó gyakorlat végrehajtásában résztvevő körzeti rendész adott a hozzá fordulóknak.																																			
6.2.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek? A napi szóbeli és írásbeli visszajelzések kerültek monitorozásra. Ezen túlmenően a web- és Facebook oldalon történt visszajelzések (hozzászólások, lájkolások) adhatnak támpontot az információszolgáltatás eredményességéről.																																			
6.2.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? A mérésre szintén a napi szóbeli és írásbeli visszajelzések alapján került sor, esetleg konkrét ügryhöz kapcsolódóan.																																			
6.2.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? Általánosságban az érdekhordozóknak pozitív véleménye alakult ki a jó gyakorlat kapcsán. A feladat specialitásából adódóan és a megfogalmazott célok érdekhordozók számára kedvező viszonyulása miatt inkább pozitívan értékelik a körzeti rendész tevékenységét, hiszen az ügyük előmozdítása érdekében fejt ki tevékenységét. Általában szóbeli, de esetenként írásbeli megnyilvánulásokkal történt a vélemény közlése.																																			
6.2.27. Mellékelt dokumentumok <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gyakorlat bemutatásának a pontja</th> <th>Mellékelt dokumentum neve</th> <th>Mellékelt dokumentum oldalszáma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Összefoglaló kutatói jelentés a körzeti rendész előzetes igényfelméréséről</td> <td>69. oldal</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Közterület-felügyeleti Ügyosztály ügyrendje</td> <td>18. oldal</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Körzeti rendészet értékelése 2018.09.10.</td> <td>3. oldal</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Körzeti rendészet bemutatása 2018.11.22.</td> <td>2. oldal</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Körzeti rendészek újságplakát</td> <td>1. oldal</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma	1.	Összefoglaló kutatói jelentés a körzeti rendész előzetes igényfelméréséről	69. oldal	2.	Közterület-felügyeleti Ügyosztály ügyrendje	18. oldal	3.	Körzeti rendészet értékelése 2018.09.10.	3. oldal	4.	Körzeti rendészet bemutatása 2018.11.22.	2. oldal	5.	Körzeti rendészek újságplakát	1. oldal	6.			7.			8.			9.			10.		
Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma																																	
1.	Összefoglaló kutatói jelentés a körzeti rendész előzetes igényfelméréséről	69. oldal																																	
2.	Közterület-felügyeleti Ügyosztály ügyrendje	18. oldal																																	
3.	Körzeti rendészet értékelése 2018.09.10.	3. oldal																																	
4.	Körzeti rendészet bemutatása 2018.11.22.	2. oldal																																	
5.	Körzeti rendészek újságplakát	1. oldal																																	
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

6.3. Harmadik bemutatásra kerülő jó gyakorlat

6.3.1. Jó gyakorlat megnevezése

H13 Diák- és Vállalkozásfejlesztési Központ létrehozása és működtetése a kerület vállalkozásainak segítésére.

6.3.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat?

Helyi gazdaság ösztönzése

6.3.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével?

Józsefvárosnak, mint egyetemvárosnak kiemelt figyelmet kell fordítania a kerületben tanuló diákok támogatására, hogy ösztönözze őket arra, hogy tanulmányaik után is a kerületben dolgozzanak és akár éljenek is, ezért elsődleges olyan lehetőségek biztosítása mely segíti vállalkozóvá válásukat vagy vállalkozásaik működtetését. Ezért az önkormányzat kedvező, vállalkozásbarát környezetet igyekezett kialakítani és kidolgozta, majd 2013-ban Budapest Európa Belvárosa Kulturális-gazdaság Fejlesztési Program, Józsefváros Palotanegyed című pályázatban megvalósította a Horánszky utca 13. szám alatt a H13 Diák- és Vállalkozásfejlesztési Központot. A központ vállalkozói inkubációs ház és diákcentrum szerepét tölti be, infrastruktúrával, szakmai programokkal, és mentorálással segítse a fiatalokat a vállalkozásuk talpra állításában, a pályakezdeket öngondoskodóvá válásban. Mindemellett támogatja a kerület vállalkozóit, számukra szakmai segítséget nyújt.

6.3.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot?

Az előkészítő fázisban elkészült a Budapest Európa Belvárosa Kulturális-gazdaság Fejlesztési Program, Józsefváros Palotanegyed című pályázat.

A megvalósító fázis tevékenységei:

- vállalkozásfejlesztési tanácsadás - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- vállalkozói inkubációs program - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- Józsefvárosi Üzleti Klub - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- Józsefvárosi Mikro-vállalkozások Kamattámogatási Programja - a H13 kezdeményezésére a Józsefvárosi Önkormányzat kamattámogatást biztosít a BVK mikrohitel programjához, a kerületi vállalkozók 2,9%, a fiatal, illetve női vállalkozók 2,4%-ért jutnak nonprofit mikrohitelhez - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- vállalkozásfejlesztési előadások - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- ötletverseny - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- coworking iroda - szolgálja és összefogja azokat, akik szolgáltatásukkal hozzájárulnak a település gazdasági környezetének fenntartható fejlődéséhez;
- diák programok - szolgálja és összefogja azon érdekhordozókat, akik hozzájárulnak a társadalmi környezet fenntartható fejlődéséhez;
- kulturális programok - szolgálja és összefogja a település lakosságát és azokat, akik hozzájárulnak a kulturális környezet fenntartható fejlődéséhez;
- civil és kisebbségi önkormányzati rendezvények - szolgálja és összefogja a település lakosságát és azokat, akik hozzájárulnak a társadalmi és a kulturális környezet fenntartható fejlődéséhez.

6.3.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik?

A H13 Diák- és Vállalkozásfejlesztési Központ létrehozása céljával összhangban egyszerre koncentrálni a helyi - leginkább a fiatal - lakosság és vállalkozások igényeinek kielégítésére, tevékenységük támogatására, működésük ösztönzésére,

6.3.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel mérik/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét?

A szolgáltatások minőségének biztosításának és fejlesztésének érdekében a H13 rendszeresen kér visszajelzést a szolgáltatásokat igénybe vevőktől, és szívesen adnak önként visszajelzést elektronikusan. Ezeket a visszajelzéseket a heti értekezleten a munkatársak megosztják

6.3.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását?

Józsefváros Önkormányzata, polgármestere és jegyzője, valamint a RÉV8 Zrt. fogalmazta meg a jó gyakorlat ötletét, indította el és valósította meg a projektet. A szakmai működését pedig a szakmai igazgató határozta meg és koordinálta, a munkatársak közreműködésével.

6.3.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat?

Az önkormányzat által önként vállalt feladat.

6.3.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik?

A H13 tevékenységei a gazdaság és a társadalom alappillérekhez kapcsolódik. Főként a gazdaság fejlesztése a cél a komplex vállalkozásfejlesztési szolgáltatás révén, mely leginkább abban mutatkozik meg, hogy működése óta minden évben számos vállalkozás elindulását és fejlesztését segítette. A társadalom alappillérehez a diák és civil szervezetekkel kötött együttműködés által kapcsolódik a H13 tevékenysége. Ezen együttműködések keretében különféle közösen szervezett programok valósulnak meg az intézményben.

6.3.10. A jó gyakorlat milyen finansziális források felhasználásával valósították meg?

A jó gyakorlat megvalósítása 70,24% EU-s és Magyar Állami támogatással, 29,76% önkormányzati önerővel jött létre. A működtetést az önkormányzat teljes mértékben biztosítja.

6.3.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (megtől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni?

A fenntartási időszak 2014.04.23. és 2019.04.23. között zajlik. Az Önkormányzat tervezi a jó gyakorlat további működtetését, annak eredményessége okán.

6.3.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot?

Igen, a helyi vállalkozások támogatása, a fiatalok ösztönzése mindenhol sikeresen járulhat hozzá a helyi gazdaság erősödéséhez.

6.3.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára?

Adaptálásra érdemesnek tartjuk a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára, mert szoros és gyümölcsöző, előnyös kapcsolat létrejöttét segíti elő az érdekhordozókkal.
A Rákosmente Önkormányzata a H13 segítségével már adaptálta a jó gyakorlatot, így az ő példájukon keresztül elmondható, hogy a megvalósítás előtt fontos feltérképezni az érdekhordozók igényeit, a terület sajátosságait, a lehetséges együttműködő partnereket és ezek alapján módosítani a tevékenységeket.
Az eredmények elérésnek feltétele, a vezető és a kollegák szakmai felkészültsége, a település vezetésének a megvalósítása melletti elköteleződése.

6.3.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit?

A Budapest Európa Belvárosa Kulturális-gazdaság Fejlesztési Program, Józsefváros Palotanegyed című pályázatban a RÉV8 Zrt. munkatársai alapos helyzetelemzést végeztek korábbi statisztikai adatokra és a lakossági kommunikáció során felmért adatokra támaszkodva.

6.3.15. A fenti módon megismert szükségleteket, elvárásokat milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

2009-ben a megkérdezett vállalkozásvezetők a Palotanegyedben gyenge közepesre értékelték gazdasági környezetet és az Önkormányzat vállalkozás-barát politikáját. A Budapest Gazdaságélénkítési és Munka helyteremtési Stratégiájának 2017-es statisztikái alapján a H13 vállalkozásfejlesztési tevékenységeinek hatására Józsefváros munkahelyteremtés és gazdaságélénkítés, vállalkozások elindításának ösztönzése szempontjából élenjáró kerületté vált a Fővárosban. A helyzetelemzés felmérései alapján az InfoBox-ot a megkérdezettek 47%-a kiemelten, még 40%-a közepesen hasznosnak ítélte meg, ezért ezt a funkciót megvalósításra került. Amelyen keresztül az érdekhordozók átfogó képet kaphatnak a kerületről (gazdasági, kulturális, civil és diák életéről; az Önkormányzatról és közintézményekről; stb.). Az érdekhordozók fontosnak találták, hogy vállalkozásindítási és a működő vállalkozások életében felmerülő problémák áthidalását segítő tanácsadást is, amelyet a H13 ingyenesen biztosít a került lakosai és vállalkozói számára.

6.3.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit?

A H13 rendszeresen kért és kér visszajelzést az érdekhordozóktól, hogy a tevékenységeit az igényeikre tudja szabni. Például az inkubációs program egyik eleme kezdetben a csoportos formában működött, majd a folyamat közben nyilvánvalóvá vált, hogy a speciális igények egyéni foglalkozásokat igényelnek.

6.3.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

A tevékenységek hasznosságára a vállalkozói inkubációs program folyamatos telítettsége, a vállalkozásfejlesztési szolgáltatás és coworking iroda nagymértékű kihasználtsága, a rendezvények látogatottsága és a kerületi ötletverseny sikere enged következtetni.

6.3.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

A tevékenységek dokumentálása folyamatosan zajlik, havi, majd féléves és éves beszámoló formájában az Önkormányzat felé. Valamint évente összegzésre kerül, hogy a H13 közreműködésével mennyi új vállalkozás jött létre a kerületben, a szolgáltatásokat hány fő vette igénybe, mennyi rendezvény került megrendezésre.

6.3.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó között milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

Az érdekhordozók eleinte szkeptikusak, bizalmatlanok voltak, de hamar szoros bizalom alakult ki, ami az együttműködések és a közös rendezvények számában mutatható ki.

6.3.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az érdekhordozók számára milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

Az e-mail-es vagy szóbeli panaszokat a H13 munkatársai, azok sürgőssége szerint azonosítják, majd amennyiben meggyőződtek a probléma léteiről, úgy szükség esetén azonnal, de legkésőbb a heti értekezleten megosztják egymással és a feladatok prioritizálása után beépítik a tevékenységekbe.

6.3.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére?

A H13 nyitvatartási időben (hétfőtől péntekig 8:00-21:00) áll a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére. Ez illeszkedik az igénybevevők elvárásaihoz. A szolgáltatást nyújtó ezt új munkaerő felvételével biztosította.

6.3.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek?

Széles spektrumú tájékoztatás volt tervezve, ami meg is valósult az alábbi formákban: lakossági fórum, józsefvárosi újság és honlap, hirdetőtáblák, plakátok.

6.3.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára?

A jó gyakorlat végrehajtása során a H13 a következő tájékoztatást nyújtotta az érdekhordozók számára:

•Offline - megjelenés a kerületi újságban, írásos tájékoztató anyagok, szórólapok, előadások, fórumok.

•Online - megjelenés a kerület honlapján, saját Facebook oldal, Facebook hirdetés, Google Ads hirdetés, Instagram hirdetés, megjelenés a partnerek online csatornáin keresztül (Facebook, saját honlapok).

A H13 tevékenységeinek népszerűsítésére egyaránt alkalmazták az online és offline eszközöket.

6.3.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek?

A visszajelzéseket gyakran az igénybevevők önszántukból megosztják. Amennyiben erre nem kerül sor, akkor a H13 munkatársai megkérdezik, hogy milyen csatornán keresztül értesült a jó gyakorlat tevékenységeiről. A kialakult információszolgáltatási rendszereknek köszönhetően a jó gyakorlat kihasználtsága közel elérte a maximumát, így a további mérések jelenleg szükségtelenek. szakmai igazgató rendszeres szóbeli visszajelzést kér az érdekhordozóktól a munkatársakról, illetve folyamatosan monitorozza a munkatársak elkötelezettségét és szakmai felkészültségét.

6.3.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően?

A szakmai igazgató rendszeres szóbeli visszajelzést kér az érdekhordozóktól a munkatársakról, illetve folyamatosan monitorozza a munkatársak elkötelezettségét és szakmai felkészültségét.

6.3.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően?

Az érintett érdekhordozók rendszeresen, teljes megelégedettséggel nyilatkoznak a munkatársak munkáját illetően.

6.3.27. Mellékelt dokumentumok

Gyakorlat bemutatásának pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma
1.	H13 szórólap	1-2. oldal
2.	Józsefvárosi Üzleti Klub meghívó	
3.	Mikrohitel Program	
4.	Vállalkozz Józsefváros! ötletverseny plakát	
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

6.4. Negyedik bemutatásra kerülő jó gyakorlat
6.4.1. Jó gyakorlat megnevezése A Józsefvárosi LÉLEK-Program, A LÉLEK mozaikszó, jelentése - Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási, Egzisztencia-teremtési, Közösségi - a komplex program elemeit fejezi ki.
6.4.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat? Településen élők biztonsága, szociális feladatellátás.
6.4.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével? Józsefváros Önkormányzata elkötelezett amellett, hogy támogassa és segítse a kerületben nehéz helyzetbe került, hajléktalanná vált, vagy a hajléktalanná válással veszélyeztetett józsefvárosiakat, ezért 2011-ben mintaprogramként elindította a LÉLEK-Programot. A program célja a hajléktalanná válás megelőzése, valamint a már hajléktalanná vált józsefvárosi emberek és családok komplex rehabilitációja, reintegrációja, a hajléktalanságból kivezető út megteremtése, a lakhatási lehetőség fokozatos biztosítása, a hajléktalanok számára visszailleszkedés a munka világába. Egy olyan komplex programról van szó, mely három lépcsőből áll és az átmeneti szállás biztosításával kezdve a munkához jutás segítésén keresztül önálló lakásfenntartásig vezet. Aki vállalja a hosszú utat, először közösségi szállásokra, úgynevezett LÉLEK-házakba kerülhetnek, amelyek néhány ágyas, komfortos szobái messze magasabb színvonalat jelentenek, mint a hajléktalanszállók. A továbblépés feltétele, hogy a résztvevő munkát vállaljon (ebben segít is a program), és együttműködjön a program szakembereivel. A következő körben úgynevezett szolgálati lakásba költözhet a résztvevő, és ekkor már hozzá kell járulnia lakhatása költségeihez is. A kitaróak végül saját lakást bérelhetnek az önkormányzattól, és ennek fenntartása – még ha rendkívüli kedvezményes is – már az ő feladatuk.
6.4.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot? A hajléktalanság jelenségének egyik fontos oka az a körülmény, hogy a települési önkormányzatok jogilag nem felelősek a településen élő emberek, családok hajléktalanná válásának megelőzésében. Költségvetési szempontból pedig kifejezetten ellenérdekeltek, hiszen ameddig az esetleges megelőzési, kezelési tevékenységeket a helyi költségvetésből kellene finanszírozniuk, addig a már hajléktalanná vált emberek ellátásának költségei a központi költségvetést terhelik. Józsefváros önkormányzata a problémát felismerve, meghallva a szakmai szervezetek jelzéseit és javaslatait, önként vállalt feladatként vállalta 2011-ben, hogy a kerületben hajléktalanná váló vagy hajléktalanná válással fenyegetettek részére segítséget nyújt egy komplex programon keresztül. A program sikerét mutatja, hogy minden bekerülő részese is tudott maradni és több budapesti kerületben hasonló program mintájául szolgál ma már.
6.4.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik? A Program a Józsefvárosban korábban hajléktalanná vált, vagy a hajléktalanság veszélyének kitétt személyek és családok igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és ezen érdekhordozók 3 lépcsős lakhatását, folyamatos támogatását, segítését biztosítja.
6.4.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel mérik/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét? Az elégedettség mérését - többek között - az Önkormányzat hagyományos Közmeghallgatásán elhangzottak figyelembe vételével (lakossági visszajelzés) illetve az ügyfelekkel készített mélyinterjúk alapján készítik el. A interjúk és vélemények a Program szolgáltatásaival kapcsolatban megmutatják azt a szakszerű, innovatív, célorientált és segítőkész szociális munkavégzést, melyet a kliensek felé közvetítenek. Az összesített jelzéseket figyelembe vételével megfogalmazott cselekvési tervben törekszenek arra, hogy az Programban résztvevő ügyfelek életminőségében bekövetkezett pozitív változásokat megtartsák, illetve a kritikai jelzéseket a legjobb szakmai színvonalon orvosolják.

6.4.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását?

A LÉLEK-Program megvalósításának ötlete Józsefváros Polgármesterétől származott, az Önkormányzat Képviselő Testülete fontosnak és megvalósíthatónak tartotta a Program bevezetését. A megvalósítás előkészítésében és tervezésében a Polgármesteri Hivatal munkatársai vettek részt, a Program bevezetéséről a Képviselő Testület döntött. A LÉLEK-Program megvalósítását és bevezetését a Józsefvárosi Városüzemeltetési Szolgálat igazgatója irányította. Jelenlegi működéséért a Józsefvárosi Szociális Szolgáltató és Gyermekjóléti Központ intézményvezetője felelős.

6.4.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat?

A józsefvárosi LÉLEK-Program a települési önkormányzat által önként vállalt feladat.

6.4.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik?

A Program végrehajtása mindhárom pillérhez kapcsolódik. Egyrészt a hajléktalanok munkába állása, gazdasági aktivitása, másrészt lakhatásuknak a biztosítása elősegíti a társadalmi reintegrációjukat, mely a szűkebb és tágabb környezetre is hatással van.

6.4.10. A jó gyakorlat milyen finansziális források felhasználásával valósították meg?

A LÉLEK-Program működtetését a képviselő testület határozata alapján a település költségvetése biztosítja. A Program elindításához az EMMI 150 millió Ft-al járult hozzá.

6.4.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (megtől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni?

A LÉLEK-Program 2011.novembere óta működik.

6.4.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot? Igen.

6.4.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára?

Azokon a településeken (véltetőleg legalább a fővárosi kerületekben és a megyeszékhelyeken) ahol két kis férőhelyszámú, közösségi szállás céljára hasznosítható ingatlan, a közszolgáltatásban való munkavállalás, és néhány tucat rossz állapotú, használaton kívüli, önkormányzati tulajdonú kis lakás rendelkezésre áll, a LÉLEK-program bevezethető. A program fokozatos bevezetésének első három évi összköltsége településenként 200 millió forintba becsülhető (100 millió ingatlanfelújítás, és évi 70 millió működtetési költség az első három évben, amelyet csökkent az évente növekvő adóbevételek, és a normatíva megtakarításának összege, valamint a résztvevők befizetései).

6.4.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit?

A Program az érintett ügyfelek elvárásait és szükségleteit a LÉLEK-Pontban (adminisztráció) felvett személyes beszélgetések, interjúk , a lakossági jelzések , valamint az ellátórendszer képviselői véleményének figyelembe vételével ismerte meg.

6.4.15. A fenti módon megismert szükségleteket, elvárásokat milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

A LÉLEK-Program céljai, a megismert elvárásoknak megfelelően: a hajléktalanná válás megelőzése, valamint a már hajléktalanná vált emberek és családok komplex rehabilitációja, reintegrációja. Megteremti a hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának esélyét, valamint megfelelő, fenntartható és hosszú távú lakhatási megoldást biztosít a hajléktalanság problémájának megoldására.

6.4.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit?

Az egyedülállók és a családok az egyéni és eltérő igényeiknek megfelelő közösségi szálláson lettek elhelyezve. A velük folytatott szakmai munka az igényeknek megfelelő és képzettséggel rendelkező szociális munkások közreműködésével zajlik.

6.4.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

A szolgáltatás hasznosságát és szükségességét a gondozottakkal lebonyolított struktúráit interjúk és a lakossági visszajelzések alapján mérjük.

6.4.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

A szolgáltatás minőségét és eredményességét mutatja, hogy a lakhatási krízisből a Programba került ügyfelek, az életminőségükben bekövetkezett változások hatására ismét képessé válnak az önálló életvitelre.

6.4.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó között milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

A LÉLEK-Program kliensei, a jelentkezés önkéntes volta miatt, már a letelejtől fogva bizalommal fordultak - fordulnak a szolgáltatás nyújtója felé. A Programban alkalmazott csoportfoglalkozások és közösségi programok, egyéni beszélgetések tovább erősítik a bizalmi folyamatot.

6.4.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az érdekhordozók számára milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

A LÉLEK-Program gondozottjai, a velük kötött szerződés alapján, panaszaikkal az érdekképviselői fórumhoz illetve a fenntartó intézmény vezetőjéhez fordulhatnak. A Program működése óta nem volt gondozotti panasz, így nem volt szükség panaszkezelési eljárás lefolytatására.

6.4.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére?

A LÉLEK-Program 0-24 órás időtartamban nyújt szolgáltatást az igénybevevőknek. A szükségleteknek megfelelően 08-20 óráig szakmai munkatársak állnak rendelkezésre. 20-08 óráig portaszolgálati munkatársak látnak el többek között szociális segítői és ügyeleti feladatokat is.

6.4.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek? A LÉLEK-Program tervezésekor, a Program szakmai céljairól, tartalmáról a célcsoportot az alábbi kommunikációs formákat alkalmazva tájékoztattuk: szórólapok, helyi újságban felhívás, online felületek (honlap) illetve az egyházi, önkormányzati és civil szervezetek megkeresésével.																																			
6.4.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára? A Program munkatársai - a célcsoport lehetséges elérése érdekében -személyes kapcsolatfelvételt kezdeményeznek az ellátási területükön működő hajléktalan ellátó, szociális intézményekkel a programról való tájékoztatás céljából. Emellett szórólapok, hirdetőfelületek, szakmai team-ek, online felületek segítik a tájékoztatást.																																			
6.4.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek? A LÉLEK-Program eredményeinek, hatékonyságának mérése felmérésekkel és interjúk elemzésével, statisztikai adatok felhasználásával történik.2011 óta összesen 781 esetben készült felvételi interjú jelentkezőkkel. Ebből 95 családi és 686 egyéni jelentkező volt. A Program jelenlegi létszáma 77 fő, amiből 22 kiskorú gondozott van.																																			
6.4.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? A LÉLEK-Programban szolgáltatást nyújtó munkatársak emberi, szakmai hitelességét,hozzaértését,szükséges partnerségét,emberségét az adminisztráció , a szakmai munka folyamatos ellenőrzésével, a heti szakmai team-eken történő beszámoltatással, az ügyfelek visszajelzéseinek (feed back) értékelésével mérjük. A mérések eredményeinek felhasználásával törekszünk a szolgáltatás még magasabb szintű biztosítására.																																			
6.4.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? Az érintett gondozottak visszajelzései, megfogalmazott véleményei alapján bizonyítottan látjuk, hogy a Programban dolgozók szakmai hozzáértése, embersége, hitelessége a kitűzött céloknak és a Program szellemiségének maradéktalanul megfelelnek.																																			
6.4.27. Mellékelt dokumentumok <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gyakorlat bemutatásának a pontja</th> <th>Mellékelt dokumentum neve</th> <th>Mellékelt dokumentum oldalszáma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10.</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma	1.			2.			3.			4.			5.			6.			7.			8.			9.			10.		
Gyakorlat bemutatásának a pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma																																	
1.																																			
2.																																			
3.																																			
4.																																			
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

6.5. Ötödik bemutatásra kerülő jó gyakorlat
6.5.1. Jó gyakorlat megnevezése Józsefváros Smart City Stratégiájának megalkotása
6.5.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat? Digitális helyi társadalom
6.5.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével? Józsefváros kiemelt célja az intelligens, élhető és fenntartható működés. Budapest meghatározó kerületeként fontos szempont, hogy a XXI. századi trendeket követve társadalmi, gazdasági és környezeti szempontokból is fenntartható kerület legyen, felhasználva a modern technológia adta lehetőségeket, és a lakosság szerepvállalásának növelésével számukra még élhetőbb várost teremtsen.
6.5.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot? Az intelligens várossá váláshoz szükséges lehetőségek kiaknázására, megvalósítására az Önkormányzat 2016. évben létrehozott egy három fős munkacsoportot, melynek feladata különösen Józsefváros jelenlegi helyzetének vizsgálata az intelligens városok szemszögéből, a felmerülő pályázati, együttműködési, fejlődési lehetőségek felkutatása, megvizsgálása és megvitatása az intelligens várossá fejlődés érdekében, javaslatok megfogalmazása a kerület vezetősége és a Képviselő-testület számára. A Smart City Munkacsoport működési rendje 2016 novemberében változott, azonban szerepköre hasonló maradt a Képviselő-testület 222/2016. (XI.10.) számú határozata révén, amely által a továbbiakban a Munkacsoport Smart City Ideiglenes Bizottság (a továbbiakban SCIB) néven működött és működik jelenleg is. A SCIB 3/2017. (1.09.) számú határozatában felkérte a Józsefvárosi Polgármesteri Hivatalt, illetve a Rév8 Zrt.-t, hogy a Bizottság által meghatározott tartalommal készítse el a Smart City Stratégia megírására vonatkozó pályázati kiírás tervezetét, amely a „Józsefváros Smart City Stratégiájának kidolgozása” tárgyú közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzési eljárás alapját képezte. A beszerzési eljárás a Képviselő-testület Városgazdálkodási és Pénzügyi Bizottságának 956/2017. (XI.06.) számú határozata alapján sikeresen lefolytatásra került, a nyertes ajánlattevővel megkötésre került a megbízási szerződés, 2018. november 29-ei képviselő-testületi ülésen elfogadásra került Józsefváros Smart City Stratégiája.
6.5.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik? A stratégia egyaránt koncentrálna a lakosságra, vállalkozásokra és civil szervezetekre.
6.5.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel méri/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét? A Smart City Stratégia megalkotása kapcsán workshopok megtartására került sor, melynek során az érintett érdekcsoportok megfogalmazhatták igényeiket, meglátásukat az adott témakörrel kapcsolatban.

6.5.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását?

Képviselő-testület, illetve felelősként a Smart City Ideiglenes Bizottság.

6.5.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat?

Önként vállalt feladat.

6.5.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik?

Elsősorban a társadalomhoz, de az elfogadott Stratégia a gazdaságra és a környezetre is hatással lehet.

6.5.10. A jó gyakorlat milyen finansziális források felhasználásával valósították meg?

Önkormányzati költségvetési forrás felhasználásával készült el a stratégia.

6.5.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (mettől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni?

A stratégia egy hosszú távú városképet, és élhető várost teremtő program alapja.

6.5.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot?

Igen

6.5.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára?

A Smart City Stratégia egy olyan előremutató dokumentum, amelyet az Önkormányzat összes intézkedése során figyelembe tud venni, a célok rögzítésével elkezdődhet az a folyamat, amivel kerület emberközpontúbbá és gazdaságilag is sikeresebbé válhat. Minden Önkormányzatnak szembe kell néznie a modern világ kihívásaival (úgy mint zöldfelületek létrehozása, autómentes közlekedés támogatása, gazdaságélénkítő eszközök megteremtése), a sikeressé válás egyik eleme, hogy a modern technikákat ezen célokra miként képes felhasználni. A Stratégia megalkotása a tapasztalat alapján önkormányzati bizottsági rendszerben megvalósítható, ez az eszköz az ország összes önkormányzatának az Mőtv. szabályozásával adott.

6.5.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit?

A Stratégia megalkotása során workshopok megtartására került sor az Önkormányzat intézményeinek, gazdasági társaságainak bevonásával (ún. projektindító workshop), illetve sor került egy budapesti szintű workshopra is, melyen a Fővárosi Önkormányzat és a kerületben működő civil szervezetek is részt vettek (ún. stratégiaalkotó workshop).

6.5.15. A fenti módon megismert szükségleteket, elvárásokat milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

A workshopok alkalmával feltárt célok és projektek kerültek a Stratégiába.

6.5.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit?

A Stratégia megalkotási folyamatában széleskörű igények merültek fel, a gazdaságélénkítő eszközökön keresztül a lakhatási körülmények jobbá tételéig, a Stratégia átfogóan tartalmazza ezeket, és mindegyik stratégiai célhoz prioritások illetve azok megvalósításához szükséges intézkedések (projektek) lettek rendelve.

6.5.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

A szolgáltató jelleg a Stratégia elfogadását követően az abban rögzített projektek megvalósítása során fog megvalósulni, a munka az okos zebrák létesítésével már a 2018 évben elkezdődött, melyek oktatási intézmények közelében valósultak meg az oktatási intézmények kéréseinek megfelelően. A munka 2019 évben a Józsefváros mobilalkalmazás fejlesztésével és az okos parkolás uniós pályázat útján történő megvalósításával folytatódik.

6.5.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

A Stratégia Képviselő-testület általi elfogadása előtt elküldésre került az összes addig résztvevő magánszemélynek, civil szervezetnek, egyéb szervezetnek annak érdekében, hogy az abban foglalt célok Józsefváros lakosságának minden lehetséges igényét lefedje, hiszen az abban rögzített célok mentén kezdődik a megvalósítás.

6.5.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó között milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

A workshopok hozzájárultak ahhoz a különböző érdekcsoportok egymás igényeit, kívánságait megismerjék, tapasztalatot cseréljenek, a munkába történő bevonással ők is a magukénak érzik a megalkotott Stratégiát, így könnyebben azonosulnak az abban lefektetett célokkal, projektekkel.

6.5.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az érdekhordozók számára milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

Az Önkormányzat megalkotott egy panaszkezelési eljárásrendet, amely a kerületi lakosságtól beérkezett bármilyen észrevételt, panaszt és minőségi kifogást kezeli.
Eme jó gyakorlattal kapcsolatban az Önkormányzat felé semmilyen észrevétel nem érkezett.

6.5.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére?

A Stratégia megalkotásának folyamatában a workshopokat követően az elkészített dokumentumok minden résztvevő számára elektronikus úton elküldésre kerültek, melynek során kifejtették álláspontjukat, pontosíthatták ötleteiket. A Smart City Ideiglenes Bizottság havi rendszerességgel tartott ülésein a Biottság tagjai szintén megtárgyalták az előző ülés óta történt eseményeket, és rendszeresen hallgattak meg adott területen szakértőket (pl. okos parkolás, blockchain technológiák).

6.5.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek? A stratégia elfogadásáról és megalkotása alatt a bizottság munkájáról a kerületi honlap és újság folyamatosan beszámolt.																																			
6.5.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára? A workshopokon keresztül történt az elsődleges tájékoztatást, ezt követően elektronikus úton az ott megalkotott dokumentumokat a résztvevők számára biztosították.																																			
6.5.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek? A workshopok után elkészített szakmai dokumentumokat az Önkormányzat által megbízott társaság készítette el, akik minden ilyen jellegű dokumentumot a résztvevő számára biztosítottak, fogadták a javaslatokat, véleményeket, és rögzítették is a dokumentumokba.																																			
6.5.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? A workshopok, szakmai fórumok alkalmával a különböző érdekek képviselő csoportok megismerhették egymás igényeit, elvárásait.																																			
6.5.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően? Az Önkormányzat sikeresen átadta azon törekvését, célját miszerint egy modern, XXI. századi elvárásoknak megfelelő városrészt szeretne kialakítani, ami emberközpontúbb és szolgáltatóbarát, felhasználva a modern technika vívmányait. Ezen elv mentén sikerült a Stratégiában rögzített célokat és prioritásokat, projekteket széleskörűen elfogadtatni.																																			
6.5.27. Mellékelte dokumentumok <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gyakorlat bemutatásának pontja</th> <th>Mellékelte dokumentum neve</th> <th>Mellékelte dokumentum oldalszáma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10.</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Gyakorlat bemutatásának pontja	Mellékelte dokumentum neve	Mellékelte dokumentum oldalszáma	1.			2.			3.			4.			5.			6.			7.			8.			9.			10.		
Gyakorlat bemutatásának pontja	Mellékelte dokumentum neve	Mellékelte dokumentum oldalszáma																																	
1.																																			
2.																																			
3.																																			
4.																																			
5.																																			
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

6.6. Hatodik bemutatásra kerülő jó gyakorlat
6.6.1. Jó gyakorlat megnevezése Teleki László tér közösségi tervezéssel megvalósuló rehabilitációja
6.6.2. A szakmai kuratórium által meghirdetett hatásterületek közül melyikhez kapcsolható a jó gyakorlat? Településidentitás
6.6.3. Mi volt az önkormányzat célja az adott jó gyakorlat bevezetésével? A Józsefvárosi Önkormányzat kiemelt célja a helyi közösség aktivizálása és megerősítése. A közösségi tervezés ennek egyik hatékony eszköze. Az egyes projektek tervezése során a helyi érintettek bevonása túlmutat az adott fejlesztésen, a közösség jövője szempontjából is jelentős hozadékkal jár, értékeket teremt. A gyakorlat kiemelt célja volt olyan koncepcióterv megalkotása, amely által létrejöhet egy, a közösség által szívesen használt tér. A lakók bevonásával megvalósuló tervezés nemcsak a közösség, hanem az Önkormányzat számára is fontos, hasznos, emellett a hosszú távú közös hasznot eredményez.
6.6.4. Milyen lépések mentén vezették be a jó gyakorlatot? A Magdolna Negyed Program III. Integrált szociális városrehabilitációs Program keretein belül (KMOP-5.1.1/B-12-k-2012-0001) valósult meg a Teleki tér felújítása. A felújításhoz elengedhetetlen volt a tervezési fázis. A Józsefvárosi Önkormányzat az Újirány Tájépítész Kft. -t bízta meg, hogy közösségi tervezés segítségével készítse el a tér felújításának terveit. A környéken élőket első körben plakátokkal, illetve szóróanyagokkal vonták be a projektbe, a későbbiekben pedig elektronikus formában és a Facebookon bármely érintett hozzászólhatott, hogy milyen legyen a Teleki tér, és annak zöld felülete miként épüljön, szépüljön, legyen újra használható, fenntartható. Az első lakossági megbeszéléseken még bizonytalanok hangulat hamar átcsapott lelkesedésbe. A helyiek szinte azonnal felismerték, hogy saját maguk dönthetnek lakókörnyezetük sorsáról, méghozzá a közösségi tervezésre jellemző építő, demokratikus formában, ahol nem egymással versenyezve, vitatkozva, hanem egymás elképzeléseit rendszerbe foglalva, mindenki saját tudását, igényét beleadva tervezhetnek. A munka nem csak íróasztalok fölött folyt, a tervezési folyamat során a lakók — akik több korcsoportot, bár jellemzően inkább az idősebb korosztályt fedték le (legidősebb tagjuk 84. életévében járt akkoriban) — kivonultak a térre, hogy a gyakorlatban is áttekinthető, elképzelhető legyen a rehabilitáció (pl. a legfontosabb elképzelések, tervek kikerültek a térre, felkerültek az ott található fákra, egyfajta információs anyagként szolgálva a helyieknek). Az ötletek megvalósításához elengedhetetlen volt a pénzügyi keretek betartása, a rendelkezésre álló anyagiak okos beosztása. A közösségi tervezésben megvalósult összefogás eredményeként, a projekt ezen része is akadálymentesen zajlott.
6.6.5. A jó gyakorlatot milyen érdekhordozó(k) (pl. lakosság, vállalkozások, civil szervezetek) igényeinek a kielégítésére dolgozták ki és működtetik? A Teleki László tér közösségi tervezéssel történő megújítása első sorban a kerületi lakosság, helyi vállalkozások, civil szervezetek, kerületi közintézmények igényeinek kielégítését szolgálja. A közösségi tervezés során az aktív résztvevőkből megalakult a Társak a Teleki Térért Egyesület, amely jelenleg is közreműködik a tér fenntartásában és a területen zajló közösségi élet szervezésében. A közös tervezés sikerét mutatja, hogy a tér átadásakor az egyesület jelképesen átvette a tér kulcsát a polgármestertől.
6.6.6. Milyen módszerekkel, eszközökkel mérik/mérték az érintett érdekcsoportok jó gyakorlat végrehajtásához köthető elégedettségét? A közösségi tervezés során fórumok megtartására került sor, ahol az érintettek megfogalmazták igényeiket, véleményt formáltak a szükséges beavatkozásokkal kapcsolatosan.

6.6.7. Mely személyek, csoportok kezdeményezték a jó gyakorlat indítását, határoztak arról, illetve felelősként kik irányították annak megvalósítását?

Az Önkormányzat Képviselő-testülete, az általa tulajdonolt gazdasági társaság a Rév8 Zrt.

6.6.8. A bemutatott jó gyakorlat a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény rendelkezéseinek megfelelő kötelező feladat végrehajtásához kapcsolódik, vagy az önkormányzat által önkéntesen vállalt feladat?

A bemutatott jó gyakorlat a Józsefvárosi Önkormányzat önként vállalt feladata, amely szorosan kapcsolódik a törvényben rárótt kötelező feladatok végrehajtásához.

6.6.9. A jó gyakorlat végrehajtása a fenntartható fejlődés alappillérei közül (gazdaság, társadalom, környezet) melyikhez kapcsolódik?

A jó gyakorlat a fenntartható fejlődés mindhárom alappillérehez kapcsolódik. Főként társadalmi hatása volt, mivel közösséget kovácsolt, a tervezés folyamatában létrejött a máig működő Társak a Teleki Térért Egyesület, azonban környezeti hatása is fontos, hiszen ennek eredményeként újult meg a tér. A jó gyakorlat gazdasági hatása sem elhanyagolható, hiszen a közösségi tervezés eredményeként a helyi vállalkozások számára kedvező terv született.

6.6.10. A jó gyakorlat milyen pénzügyi források felhasználásával valósították meg?

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Regionális Fejlesztési Alap társfinanszírozásával valósult meg a Magdolna Negyed Program III. keretében (KMOP-5.1.1/B-12-k-2012-0001).

6.6.11. A jó gyakorlatot milyen időtartamban (megtől meddig) lehet igénybe venni, illetve tervezik alkalmazni?

2013. május 30-án kezdődött, 9 héten keresztül tartott konkrétan a Teleki tér esetében, azonban az önkormányzat a jó gyakorlatot minden program és projekt esetében ez egyik legfontosabb alappnak tekinti.

6.6.12. Ajánlja-e a pályázó önkormányzat más települések számára az általa megvalósított jó gyakorlatot?

Igen. A közterületi megújítások során elvárta a lakosság és az egyéb érintettek bevonása, amely nem csak a közterület igényeknek megfelelő kialakításában játszik szerepet, hanem a későbbi használatot és megőrzést is elősegíti. A jelen jó gyakorlat tárgyát képező közösségi tervezés során létrejött egyesület kiváló példa az alulról jövő kezdeményezéseknek, amelyek hosszú távon is garantálják a projekt sikerességét és fenntarthatóságát.

6.6.13. Miért, és milyen feltételek mellett tartja adaptálhatónak a jó gyakorlatot más önkormányzatok számára?

Minden fejlesztési terv elkészítéséhez ajánlott a gyakorlat alkalmazása, ahol lehetőség adódik a lakosság véleményének figyelembe vételére, hiszen a folyamat segít tudatossá szervezni egy-egy közösségi megmozdulást, illetve segít abban, hogy az adott tervezési helyzetben mindenki számára gyümölcsöző tervezési folyamatot, valamint sikeres eredményeket sikerüljön elérni.

6.6.14. Milyen módszerek (felmérések, kikérdezések, személyes interjúk) alkalmazásával ismerte meg előzetesen a jó gyakorlat érdekhordozóinak elvárásait és szükségleteit?

A felmérések személyes fórumok segítségével valósultak meg, valamint elektronikus formában, akár a Facebookon is véleményt formálhatott a lakosság.

6.6.15. A fenti módon megismert **szükségleteket, elvárásokat** milyen módon építette be a kidolgozott jó gyakorlat céljai közé?

A közösségi tervezés során a lakosság észrevételeit, véleményét, valamint elvárásait figyelembe vette a tervező cég a tervek megalkotása során.

6.6.16. A jó gyakorlat bevezetésekor és annak működtetésekor hogyan vették figyelembe a jó gyakorlatban érintett **érdekcsoportok egyedi sajátosságait, igényeit**?

A közösségi tervezés megkezdése előtt a tervező csapat egy koncepciótervet készített, amely minden korosztály igényeit kielégítő gondolatokat, véleményeket vett figyelembe. A közösségi tervezés során, ezeket a terveket az ott élő közösség bevonásával az ő igényeikre szabták.

6.6.17. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás hasznosságát milyen módon mérte, ellenőrizte?

A közösségi tervezés hasznossága a fórumokon megjelent lakosok, valamint a kihelyezett táblákra és elektronikus úton (Facebook) kapott vélemények számával, illetve a gyakorlat során létrejött egyesület aktivitásával volt mérhető.

6.6.18. Az adott jó gyakorlat, mint az önkormányzat által nyújtott szolgáltatás végrehajtásának minőségét, annak eredményességét milyen módon mérte, ellenőrizte?

Az Önkormányzat a közösségi tervezés eredményességét a lakosok szóbeli visszajelzései alapján tekintette hatékornak, amelyet a tervezéssel megbízott tájépitészek szakmai gyakorlata, tudása kontrollált. A Teleki László tér felújításának kivitelezésével az ott lakók túlnyomó többsége mindmáig meg van elégedve, ami az igényes és aktív térhasználattal bizonyítható.

6.6.19. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja és a szolgáltatást igénybe vevő érdekhordozó között milyen módon jellemezhető a kialakult bizalom?

A tervezési folyamat során készült videófelvételek, valamint a tervező csapat beszámolóit jól mutatják, hogy a megjelent, érdeklődő résztvevők merték hallatni a hangjukat és egy produktív ötletelés alakult ki. Májig is áll fenn napi kapcsolat lakosokkal, akik további javaslatokat fogalmaznak meg a tér mindennapi használatával kapcsolatban.

6.6.20. Kérjük mutassa be, hogy a jó gyakorlat végrehajtása során az érdekhordozók számára milyen minőségi kifogás, illetve panaszkezelési eljárásrendet biztosított az önkormányzat?

Maga a közösségi tervezés teret adott minden panasz, kifogás megvitatására az új tér kialakításával kapcsolatban. Ezen észrevételek kiküszöbölésére a tervező gárda alternatívákat nyújtott, majd a lakosokkal való egyeztetés után emelte be a tervekbe.

6.6.21. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja mikor, milyen időtartamban áll(t) a szolgáltatást igénybe venni szándékozók rendelkezésére?

2013. május 30-án kezdődött a tervezési folyamat, 9 héten keresztül tartott folyamatosan. Ezen időszak alatt a lakosság számára folyamatosan nyitott volt a véleménynyilvánítás lehetősége több platformon, valamint személyesen is.

6.6.22. A jó gyakorlat megkezdése előtt az azzal kapcsolatos információk ismertetésére milyen elképzelésekkel, kommunikációs tervvel rendelkeztek?

A közösségi tervezés indulásának, majd további alkalmai kommunikációja, szóróanyagokkal, elektronikusan, intézmények, valamint vállalkozások közvetlen megkeresésével történt. Az önkormányzati sajtó minden felületén ismertetve lett a program. A tervezéssel megbízott szakértő csoport dolgozta ki a kommunikációs tervet és információs folyamatokat.

6.6.23. Az adott jó gyakorlat indításakor, illetve végrehajtása során a szolgáltató önkormányzat, intézménye vagy megbízottja milyen tájékoztatást nyújtott a potenciális érdeklődők, érdekhordozók számára?

A tervezési folyamat során a létrejött kommunikációs csatornák folyamatosan nyitottak voltak, valamint a kezdeményezés eredményeként létrejött a Társak a Teleki Térért Egyesület, melynek köszönhetően még több érdeklődő számára elérhetővé vált a tervezési folyamatba való bekapcsolódás.

6.6.24. A jó gyakorlattal kapcsolatos információszolgáltatás eredményességét hogyan, milyen módon mérték és milyen eredményeket rögzítettek?

Az információ szolgáltatás eredményességét a nagyfokú érdeklődés, valamint a civil szervezet aktivitása mutatta, melyeket videódokumentáció támaszt alá. Az aktív és igényes térhasználat bizonyítja, hogy a jó gyakorlat eredményességre vezetett.

6.6.25. Az adott jó gyakorlat végrehajtása során milyen módon ismerték meg, ellenőrizték, vagy mérték az érintett érdekhordozók véleményét a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően?

Az Önkormányzat és a tervezői csapat az érdekhordozók véleményét a lakosokkal történő személyes találkozások, a vélemények leírására alkalmas hirdetőtáblák, valamint elektronikus úton ismerték meg. Az Önkormányzat a közösségi tervezés eredményességét a lakosok szóbeli visszajelzései alapján tekintette hatékonynak, amelyet a tervezéssel megbízott tájépitészek szakmai gyakorlata, tudása kontrollált.

6.6.26. Kérjük mutassa be, hogy az adott jó gyakorlat végrehajtása során az érintett érdekhordozóknak milyen véleménye alakult ki a szolgáltató önkormányzat, vagy intézménye munkatársának, illetve megbízottjának szakmai hozzáértését, emberségét, partnerorientált magatartását, a végzett feladattal való azonosulásának hitelességét illetően?

A tervezés során megtartott fórumokról készült videófelvevételek is tanúsítják azokat a visszajelzéseket, amelyek az érintettek személyes vélemények során pozitívan jellemzik az Önkormányzat és szervezetei, valamint a tervezők munkáját, emberi és szakmai hozzáállását, partnerorientált magatartását.

6.6.27. Mellékelt dokumentumok

Gyakorlat bemutatásának pontja	Mellékelt dokumentum neve	Mellékelt dokumentum oldalszáma
1.	Videódokumentáció: https://www.youtube.com/watch?v=ayHvw0NJx3g	
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

h7