



BELÜGYMINISZTERIUM



SZOLGÁLTATÓ ÖNKORMÁNYZAT DÍJ

PÁLYÁZATI FELHÍVÁS 2020

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	4
2.1. Szolgáltató Önkormányzat Díj célja, háttere	4
2.2. Mit értünk szolgáltató önkormányzat alatt?	4
2.2.1. A szolgáltató önkormányzat értelmező meghatározása	4
2.3. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat követelményrendszere	5
2.3.1. A pályázat benyújtásának alapfeltétele	5
2.3.2. A pályázat szakmai kerete, követelményrendszere	6
2.3.3. A díjpályázat hatásterületei	6
2.3.4. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatok szakmai (kötelező és önként vállalt feladat) bemutatásával kapcsolatos elvárás	9
2.3.5. A pályázatra benyújtott jó gyakorlatot kísérő szolgáltatói kultúra bemutatásával kapcsolatos elvárás	10
2.3.6. A szolgáltatói kultúra és az önkormányzati feladatellátás díj pályázatban résztvevő hatásterületeinek kapcsolódása	10
2.3.7. A pályázó önkormányzat által benyújtandó jó gyakorlatok száma	11
2.3.8. Szolgáltató Önkormányzat Díj pályázat értékelése	11
2.3.8.1. Díjpályázatok értékelésének szakaszai	12
2.3.9. A díjpályázatok értékelési szakaszainak értelmezése	12
2.3.9.1. Első szakasz: pályázó önkormányzatok pályázati dokumentumainak pályázati alapfeltételeknek való megfelelésének ellenőrzése	12
2.3.9.2. Második szakasz: befogadott pályázatok értékelése	12
2.3.9.3. Harmadik szakasz: a második értékelési szakasz után tovább nem jutó önkormányzatok pályáztatásának zárása, a helyszíni szemlére kiválasztott önkormányzatok meghatározása	15
2.3.9.4. Negyedik szakasz: helyszíni szemle	16
2.3.9.5. Ötödik szakasz: a pályázatok végső rangsorolása	17
2.4. Pályázattal kapcsolatos kiemelt határidők	17
2.5. Pályázati adatlapok	17

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 szeretet-hetősége, 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 végiggondolt 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 került 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 Koordinációs Irodájának elektronikus levélcímre (oki@bm.gov.hu) lehet benyújtani 2020. január 31-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-mail címen 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. A díjazott önkormányzatok a Díj adományozását igazoló oklevelet és emléktáblát kapnak.

2.2. Mit értünk szolgáltató önkormányzat alatt?

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 túlnyúló, térségi, országos, nemzetközi környezetbe ágyazott, fenntartható fejlődést biztosítva.

2.2.1. 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 háttérrel 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 háttérben meghatározó elem a település jellege, finansziális 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 túlnyúló, 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;

1. 37/2012. (VIII. 2.) BM rendelet 8/A § (1)

- **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** rendszernek²;
- pályázati dokumentumát a pályázati felhívás **alakiségének 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 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:

• Települési biztonság

Az állampolgárok biztonságát, biztonságérzetének megadását a Jó Állam központi kérdésként, egyik legfontosabb feladatuként 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 stratégiában³, 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 képessége⁴, ezen belül a lakosságnak nyújtandó e-közigazgatási szolgáltatás⁵, 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 alkalmazásslolgáltatás 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 figyelembevétele mellett. A vállalkozások bevonása, fejlődésük támogatása stratégiai gondolkodást és cselekvést vár el a településektől, amelyek generálják a település fenntarthatóságát.

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

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

5. 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;
- az új, tervezett szakképzéshez kapcsolódóan koordináló, segítő tevékenység,
- 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 stratégiában⁶ három prioritás került megfogalmazásra, melyből egyik az inkluzív növekedés. Az inkluzív fejlődés⁷ 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 településidentitásukat.

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;
- a természetes és az épített környezet védelme, fejlesztése;
- energiatakarékos élettér meglétéhez való hozzájárulás;

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

7. Számadó Róza: Inkluzív önkormányzat, Nemzeti Közszelektív Egyetem, 2015.

- az élettér (víz, talaj, levegő, klíma) védelme, fenntartható fejlődése;
- a lakóhely, a munkahely, a bevásárlás és a közösségi terek egymáshoz közelítése;
- hagyományőrzés, kulturális élet; közösségformáló programok;
- a szabadidő, az egészséges életmód térszerkezetének biztosítása;
- generációkhoz illeszkedő jóléti szolgáltatások;
- generációk harmonikus együttélésének értéksintű megjelenítése;
- a különböző generációkhoz illeszkedő közösségi életterek biztosítása, amely lehetőséget ad spontán közösségi összejövetelekre is;
- az öngondoskodás, az öngazgatás, az önfejlesztés, a közösségi jóléthez való hozzájárulás eszköztáranak nyújtása, kínálása.

• Önkormányzati együttműködés

Települések közötti horizontális együttműködésről beszélünk, ha az önkormányzati rendszerben egymással azonos szinten lévő helyi önkormányzatok működnek együtt, melynek háttérében 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 résztevékenységek összehangolása.⁸

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;
- együttműködés a gazdaságfejlesztés, gazdaságélénkítés területén,
- az alapszintű 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 mellett⁹ legyen(ek)

- pontos célmeghatározás, nyomon követhető az előkészítő, megvalósító és értékelő fázis;
- meghatározva azon érdekhordozói csoport, akik partnerei, alanyai a jó gyakorlatnak;
- folyamatosan figyelemmel kísért¹⁰, 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;

8. 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;

9. 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.

10. A szolgáltatói kultúrával való elégedettségmérés 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.

- besorolt a bemutatásra kerülő jó gyakorlat a fenntartható fejlődés alappillérei közé (gazdaság, társadalom, környezet);
- meghatározta a jó gyakorlat finanszírozása (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;
- meghatározta, 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 szolgáltatástnyújtók (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 mérték.

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

A pályázat lényegi elemét a feltételmatrix 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 értékei	A szolgáltatói kultúra értékei szerinti cselekvésnek keretet adó, pályázatra benyújtott jó gyakorlatok hatásterületei					
		Települési biztonság	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 lakosság száma szerint meghatározott.

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

Lakosság szám (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 elbíráló 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

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

A pályázatok szakmai megítélésére 9 fős szakmai kuratórium hivatott, melynek tagjait a **Kisvárosi Önkormányzatok Országos Érdekszövetségének, Magyar Faluszövetség, Budapesti Önkormányzatok Szövetségének** delegáltjai, a 2019. évi nyertesek közül két önkormányzat 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, amennyiben 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 pályázatát zárja, az eljárásrend szerint megállapítja, hogy mely önkormányzatoknál tartanak helyszíni szemlét.
- 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: a pályázó önkormányzatok pályázati dokumentumainak pályázati alapfeltételeknek való megfelelésének 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 pályázatképesé 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 szakmai kuratórium számára a pályamunkákat, illetve az értékelés rögzítését lehetővé tevő formanyomtatványt.

Valamennyi pályázatot az elnök és valamennyi kuratóriumi tag értékeli. A szakmai kuratórium létszáma 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, szak-tudással 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. Az értékelés csak a meghatározott szöveghatárig történik.

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 9 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 indításának, kezdeményezőinek, felelőseinek, azonosíthatósága és a hozzájuk rendelt kompetencia egyértelmű bemutatása	5	3	0
J5	Azonosítható-e, hogy a jó gyakorlat törvénybe foglalt vagy önként vállalt feladatcsoporthoz, feladathoz köthető	3	1	0
J6	Besorolt-e a bemutatásra kerülő jó gyakorlat a fenntartható fejlődés alappillérei közé (gazdaság, társadalom, környezet)	3	3	0
J7	Azonosítható-e a jó gyakorlat finanszírozása (EU-s projekt, önerő stb.)	3	1	0
J8	A jó gyakorlat időkeretének jellemzője (pilot program esetén kezdete és vége)	3	1	0
J9	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 lakosságának függvénye.

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

Lakosság szám (fő)	Értékelt jó gyakorlatok száma	Jó gyakorlatok szakmai bemutatása értékelésének max. pontértéke
≤ 1000	2	70
1001-5000	3	105
5001-20 000	4	140
20 001-50 000	5	175
50 001 ≤	6	210

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 11 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 jó gyakorlatok száma a pályázó település lakosságának 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 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	220
1001-5000	3	330
5001-20 000	4	440
20 001-50 000	5	550
50 001 ≤	6	660

A jó gyakorlatban megjelenő szolgáltatói kultúra minőségére adható maximális pontszámok – a díjpályázat jellegének okán – háromszoros (3.1) 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 pályáztatásának zárása, a helyszíni szemlére kiválasztott önkormányzatok meghatározása

Ha az adott településkategóriában egy pályázó összesített pontszáma sem éri el a második 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	290	189
1001-5000	435	283
5001-20 000	580	377
20 001-50 000	725	471
50 001 ≤	870	566

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 négy-nél 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 négy-nél 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.

Lakosság szám (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.

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 településkategóriánként a két díjazott.

2.4. Pályázattal kapcsolatos kiemelt határidők

- pályázatok benyújtásának határideje: **2020. január 31.**
- benyújtott pályázatok elbírálása: 2020. február 1. – 2020. április 15.
- Szolgáltató Önkormányzat Díj átadása: 2020. szeptember 30.

2.5. Pályázati adatlapok

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

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

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

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

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

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