



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség



Közigazgatási Reform Programok Irányító Hatósága

Útmutató a társadalmi fenntarthatóság érvényesítéséhez

az Államreform operatív program és az Elektronikus közigazgatás operatív program projekt gazdái, pályázói és értékelői számára

a 2009. június 22-i módosításnak megfelelő változat, melyben foglaltakat az
ezt követően benyújtott részletes adatlapokra kell alkalmazni

2009. június

Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS.....	3
1.1. A TÁRSADALMI FENNTARTHATÓSÁG FOGALMA.....	3
2. A TÁRSADALMI FENNTARTHATÓSÁGI ALAPELVEK.....	4
2.1. JÓ KORMÁNYZÁS	4
2.1.1. Jogkövetés.....	5
2.1.2. A megegyezést célzó részvétel.....	5
2.1.3. Célravezető és hatékony eredményesség	5
2.1.4. Felelős elszámoltathatóság.....	6
2.1.5. Fogékonyság a társadalmi szükségletek iránt	6
2.1.6. Esélyegyenlőség.....	6
2.1.7. Megfelelő kapacitás és kompetencia biztosítása.....	6
2.1.8. Átláthatóság.....	7
2.2. MEGEGYEZÉST CÉLZÓ RÉSZVÉTEL, ÉRINTETTEK BEVONÁSA	7
2.2.1. Érintettek azonosítása	7
2.2.2. Részvétel folyamatának módja	7
2.2.3. Társadalmi párbeszéd, együttműködési fórumok	8
2.2.4. Belső szervezeti felkészültség	9
2.2.5. Térségi részvétel biztosítása.....	9
2.2.6. Részvételi eredmények beépítése, visszacsatolás, részvétel értékelése.....	9
2.3. EGÉSZSÉGMEGŐRZÉS, EGÉSZSÉGTUDATOSSÁG	9
2.3.1. A fejlesztést célzó szervezet intézkedéseivel a munkahelyi stressz kiváltó okainak csökkentése.....	9
2.3.2. Munkahelyi légkör javítására tett intézkedések.....	9
2.4. KÖZÖSSÉGI KAPCSOLATOK, SZOLIDARITÁS, BIZALOM	10
2.5. KÉPZÉS, FELKÉSZÍTÉS	10
2.6. BIZTONSÁG	10
2.7. A TÁRSADALMI FENNTARTHATÓSÁG TERÜLETI SZEMPONTRENDSZERE	11
3. A TÁRSADALMI FENNTARTHATÓSÁG KÖVETELMÉNYRENDSZERE.....	11

1. Bevezetés

A kapcsolódó jogszabályok és uniós ajánlások értelmében minden projektet úgy kell megvalósítani, hogy az a fenntartható fejlődés kritériumainak megfeleljen, társadalmi, környezeti és gazdasági szempontból is fenntartható módon valósuljon meg. A fenntartható fejlődés megvalósítását célul tűző társadalomban szükséges, hogy az egyes közszférát érintő fejlesztési programok keretében tervezett projektek és az azokat megvalósító szervezetek megfeleljenek a fenntarthatóság társadalmi szempontrendszerének. Ezen elvárás teljesítésének segédanyaga a jelen útmutató.

1.1. A társadalmi fenntarthatóság fogalma

A fenntartható fejlődés felé vezető út értékelésére vonatkozóan számos megközelítés létezik. Ezek közül a legszélesebb körben elterjedt és számos nemzetközi szervezet ajánlásaiban is szerepel az úgynevezett „többféle tőke” modellje. Ez a modell különválasztja – noha egymással nyilvánvalóan összefüggenek – az életminőség négy dimenzióját, és ennek megfelelően négyféle tőkét különböztet meg: *az emberi (humán) tőkét, a társadalmi tőkét, az ember alkotta tőkét és a természeti tőkét* (KÉP jelentés, 2007).

Közülük a társadalmi tőke inkább kollektív ismérv: egyének közti kapcsolatokat, szoros társadalmi kapcsolathálókat, erős civil szervezeteket, valamint a kölcsönösség, a szolidaritás és a bizalom ezekből fakadó normáit foglalja magában, amely által a társadalom több mint egyének összessége (Putnam (1993, 2000), Orbán és Szántó (2005)). Ezen túlmenően a kisebb és nagyobb közösségekkel, a kormányzás különféle formáival, a társadalmi viselkedéssel, s a kulturális kifejeződéssel valamilyen mértékű azonosulást jelenti. A társadalmi tőke a közösség tagjainak a döntésekbe való bevonására, részvételére és az élhető környezetre épít.

Számos kutatás bizonyítja a társadalmi tőke pozitív hatását más tőkeformákra, például a gazdasági fejlődésre, a népesség egészségi állapotára, a közbiztonságra, stb. (pl. Putnam, Fukuyama). Ennek hatására az elmúlt évtized során jelentősen megélnékült a gazdasági és politikai szervezetek érdeklődése a társadalmi tőke koncepciója iránt. Számos nemzetközi fejlesztési szervezet is felismerte, hogy mind a szűkebb értelemben vett gazdasági növekedésnek, mind pedig a széles értelemben vett fenntartható fejlődésnek nélkülözhetetlen feltétele a társadalmi tőke (Orbán és Szántó, 2005).

Bár a környezeti fenntarthatóság szempontjából a természeti tőke, a gazdasági fenntarthatóság szempontjából az ember alkotta tőke, *a társadalmi fenntarthatóság szempontjából pedig a társadalmi és a humán tőke megőrzése, illetve növelése tűnik elsődleges célnak*, az előzőek alapján is nyilvánvaló, hogy a közöttük fennálló szoros összefüggések miatt merev elkülönítésük nem célszerű. Alapelvként kell elfogadnunk, hogy a különféle tőkeformák egymás rovására hosszú távon nem áldozhatóak fel, mert ez végső soron az adott társadalom általános hanyatlásához vezet. A fejlesztések megtervezése során ezért különös figyelmet kell szentelni a különféle tőkeformák várható alakulásának. Különösen nehéz feladat a fejlesztések és a humán, illetve társadalmi tőke (pl. a jó kormányzás) közötti kapcsolatok empirikus értelmezése és olyan követelményrendszer kidolgozása, amely a társadalmi fenntarthatóságot figyelembe veszi. Jelen útmutató ehhez kíván segítséget nyújtani.

Megjegyezzük, hogy míg a környezeti fenntarthatósági útmutató a természeti tőke megőrzésének követelményrendszerét operacionalizálja a fejlesztések számára, az esélyegyenlőségi útmutató a társadalmi fenntarthatóság kritériumainak egy-egy speciális csoportja figyelembe vételére, míg a területi mindhárom fenntarthatósági szempontcsoportra fókuszál. Jelen útmutatóban azokkal a társadalmi fenntarthatósági szempontokkal foglalkozunk, amelyeket a fenti dokumentumok nem fednek le, és a

közigazgatási fejlesztési projektek keretében szolgáló érintett operatív programok esetében érvényesítésük lehetséges.

2. A társadalmi fenntarthatósági alapelvek

A társadalmi fenntarthatóság szempontjainak kialakítása során az *emberi (humán) tőke, a társadalmi tőke* megőrzésének és fejlesztésének követelményeit tartottuk szem előtt. Az egyes szempontok kiválasztásánál alapvetően a különböző hazai és nemzetközi kutatások, útmutatók és tapasztalati eredmények összefoglalóira támaszkodtunk, természetesen figyelembe véve az ÁROP és az EKOP sajátos célrendszerét és keretfeltételeit is.

A következő pontokban bemutatjuk a társadalmi fenntarthatóság ÁROP és EKOP keretében tervezett fejlesztések során alkalmazandó szempontokat.

2.1. Jó kormányzás

A „kormányzás” koncepciója nem új. A civilizációval, illetve az emberiség kultúrájával egyidős jelenség. Egyszerűen fogalmazva, a kormányzás a döntéshozatal folyamata és az az eljárás, ahogyan a döntések megvalósulnak (vagy nem valósulnak meg). A kormányzás sokféle kontextusban értelmezhető. A nemzetközi gyakorlat a vállalati, önkéntes, közösségi, nemzetközi, nemzeti és helyi kormányzás kifejezéseit használja.

A kormányzás kiterjed a döntéshozatalban és a megvalósításban részt vevő formális és informális szereplőkre, illetve a formális és informális struktúrákra, amelyek befolyásolják a döntési folyamatok megvalósítását.

A jó kormányzás nyolc szempontcsoportra épül (ENSZ és OECD dokumentumok alapján): jogkövetés, a megegyezést célzó részvétel, célravezető és hatékony eredményesség, felelős elszámoltathatósága, fogékonyság a társadalmi szükségletek iránt, megfelelő kapacitás és kompetencia biztosítása, esélyegyenlőség, átláthatóság.



1. ábra: a jó kormányzás szempontrendszer

A következőkben bemutatjuk az egyes szempontok tartalmi elemeit.

2.1.1. Jogkövetés

A jó kormányzás egyik alapfeltételét az egyértelmű jogi keretek képezik, amely végrehajtása részrehajlás és elfogultságmentes. Alapkövetelmény az emberi jogok és mindig az adott szempontból és helyzetben kisebbségnek tekinthető védelme. A jog elfogulatlan érvényesítése felételezi egy független bíráló, valamint egy részrehajlás és korrupciómentes végrehajtó szervet.

A szervezeten belül naprakészen tisztában kell lenni a vonatkozó (beleértve a fenntarthatóság vonatkozó szabályait is) hazai és nemzetközi jogi keretekkel és az ahhoz kapcsolódó elvárható legjobb gyakorlattal. Folyamatosan ellenőrizni kell a tevékenység megfelelését e jogi és legjobb elvárható gyakorlati szempontoknak való megfelelés tekintetében. Kifelé is világosan be kell mutatni, hogy milyen jogi keretek és jó gyakorlat mentén, hogyan valósítja meg tevékenységét a szervezet.

Jogalkotás és a szervezeteken belüli szabályrendszerek egymásra épülő összefüggő harmonikus rendszert kell, hogy alkossanak. A változások során az érintetteket segíteni kell a megértésben és az alkalmazásban. A jogkövetést segítő tevékenységekre is szükség van (pl. elvárható legjobb gyakorlat, érthető ismertető stb.).

2.1.2. A megegyezést célzó részvétel

Ezt a pontot jelentőségéhez mérten kiemelten kezeljük a következő szempontcsoportban, ezért itt nem ismertetjük (kifejtését lásd a 2.2. pontban).

2.1.3. Célravezető és hatékony eredményesség

Minden közigazgatási szervezet a saját célrendszerében rendelkeznie kell olyan célokkal, melyek társadalmi értékek elérésére irányulnak. A térségi vagy más ágazati, horizontális szempontokat is be kell építeni a célok közé. A célok szerinti tervezést, működést és ellenőrzést kell kialakítani. Folyamatosan nyomon kell kísérni, hogy a célok valóban azokat a társadalmi értékeket szolgálják-e, amely értékekre irányulnak, illetve a szolgáltatások megfelelnek-e a szervezeti céloknak. Mindenki a szervezeten belül megfelelően tisztában kell lennie a szervezeti célokkal, a működés színvonalával és az ügyfelek visszajelzéseivel.

A jó kormányzás egyben értékek felvállalását, közvetítését is jelenti a teljes szervezet felé és a szervezet keretében tanúsított magatartás a társadalom tagjai számára erősíti az értékek megjelenítését. Ilyen értékek egyik jó összefoglalása az Egyesült Királyságban alkalmazott Nolan alapelvek köre¹, amely a következő értékekre terjed ki: önzetlenség (selflessness), tisztesség (integrity), tárgyilagosság (objectivity), felelősség (accountability), nyíltság (openness), őszinteség (honesty), vezető szerep (leadership).

A közszolgáltatásokat ellátó szervezeteknek szükséges dönteniük arról, hogy milyen módon követik nyomon és értékelik a szolgáltatásuk minőségét, hogyan biztosítják a rendszeres szolgáltatás értékelést a célravezetőség, hatékonyság tekintetében és hogyan alkalmazzák az információkat a tervezés és a végrehajtás során.

Minden szervezet, amely közpénzt használ fel köteles arra törekedni, hogy minél célravezetőbben, hatékonyan és gazdaságosan használja fel a közösségi forrásokat. Az állampolgároknak és az ügyfeleknek tájékoztatást kell tudni adni arról, hogy a felhasznált források érték és költségarányosan kerültek felhasználásra a működés során összehasonlítva más hasonló, megfelelően kiválasztott intézményekkel, illetve ezen

¹ Nolan Bizottság vagy más néven Committee on Standards in Public Life, UK

információkat a szervezet működésének rendszeres áttekintése során is használni szükséges.

Alapkövetelmény a megalapozott döntéshozatal, amely kiterjed a körültekintő információgyűjtésre, vizsgálatok (pl. különböző témakörökre koncentráció vagy integrált hatásvizsgálatok) elkészítésére, tanácsok és a hatások figyelembevételére (változatok értékelése, társadalmi, gazdasági és környezeti negatív hatások elkerülése, mérséklése), a kockázatok kezelésére.

Az irányításban résztvevők szerepének és felelősségének átlátható leírása rendelkezésre álljon mind a szervezeteken belül dolgozók, mind pedig a szervezetek szolgáltatásait igénybevevők számára. A szerepek és a felelőségek összefüggését is áttekinthető módon be kell mutatni a szervezet céljainak elérésével összefüggésben. Az irányításban résztvevőknek fel kell ismerniük és ki kell nyilvánítaniuk közös felelősségüket a szervezet döntéseikért és azoknak a vonatkozó célkitűzéseket és társadalmi értékeket érintő hatásaiért. Egyértelműen be kell mutatni az irányításban résztvevők kapcsolatát a szolgáltatást igénybevevő ügyfelekkel, érintettekkel.

2.1.4. Felelős elszámoltathatóság

Az elszámoltathatóság nem kizárólag a közszolgáltatásokra vonatkozik, hanem a magán és a civil szervezeteknek is teljesíteni kell a közösségekkel, a társadalommal szembeni elszámoltathatósági követelményeket. Hogy ki felelős kinek, az attól függően változik, hogy a döntés vagy tevékenység belső vagy külső hatásokat eredményez-e. Általánosságban egy intézmény vagy egy szervezet azok felé kell, hogy elszámoltatható legyen, akiket a döntések és tevékenységek érintenek. Az elszámoltathatóság nem biztosítható az átláthatóság és a jogkövetés érvényesítése nélkül.

Az elszámoltathatóság szerves részét képezi a tevékenységek monitoringja, az elért eredmények közzététele, illetve a számon kérhetőség biztosítása és közzététele.

2.1.5. Fogékonyság a társadalmi szükségletek iránt

A jó kormányzás megköveteli, hogy a szervezetek és folyamatok minden érintett személyt és szervezetet kiszolgáljanak ésszerű időn belül. A szempont teljesítése érdekében a tervezett tevékenység vagy a szervezet működésének teljes életciklusában tekintettel kell lenni a felmerülő társadalmi szükségletekre, igényekre; ezen igények észlelésére és értékelésére megfelelő eljárások, garanciák szükségesek.

2.1.6. Esélyegyenlőség

A társadalom jóléte jelentős mértékben függ attól, hogy az egyének értékesnek, a közösséghez tartozónak érzik magukat. Lényeges, hogy a bizonyos szempontból sérülékeny csoportok számára legyen lehetőség javítani helyzetükön. Az esélyegyenlőség részletes szempontjait az esélyegyenlőségi útmutató tartalmazza (elérési címe: http://www.nfu.hu/download/7302/arop_ekop_eselyegyenloseg.pdf). A jelen útmutatóban a 2.4. pontban megjelenő közösségi kapcsolatok, szolidaritás és bizalom szempontjai szorosan kapcsolódnak az esélyegyenlőségi útmutatóban megfogalmazott szempontokhoz.

2.1.7. Megfelelő kapacitás és kompetencia biztosítása

A szervezeti célok elérése érdekében rendszeresen át kell tekinteni, hogy a vezetők és a végrehajtók rendelkeznek-e azokkal a kompetenciákkal, szervezeteik pedig megfelelő kapacitásokkal, amelyek szükségesek a céljaik eléréshez, feladataik elvégzéséhez. A rendelkezésre álló kapacitásokat mind minőségi, mind pedig mennyiségi tekintetben rendszeresen értékelni és fejleszteni szükséges.

Ez a szempont kapcsolódik a 2.5. pontban kifejtett képzés és felkészítés témaköréhez, a két szempont kiegészíti egymást.

2.1.8. Átláthatóság

Az átláthatóság magában foglalja egyrészt, hogy a döntéshozatalra és a megvalósításukra kiszámítható módon, előre meghatározott szabályokat és elvárásokat követő folyamat keretében kerül sor. Azt is jelenti, hogy a döntésekkel és a folyamatokkal kapcsolatos információk közvetlenül hozzáférhetők azok számára, akikre a döntések vagy a megvalósítás hatással lehet. Az információk köre kielégítően teljes körű, könnyen érthető és könnyen elérhető információhordozókon kerül közzétételre.

Átláthatóság biztosításához mind az előkészítési, mind pedig a végrehajtás döntési folyamatainak hozzáférhető és áttekinthető bemutatása mellett hozzátartozik a 2.2-es pontban kifejtésre kerülő, a döntési lánchoz illesztett részvételi és tájékoztatási lehetőségek nyilvánosságának biztosítása is.

2.2. *Megegyezést célzó részvétel, érintettek bevonása*

A részvétel a jó kormányzás legalapvetőbb sarokköve. A részvétel lehet közvetlen és lehet közvetítő szervezeteken vagy képviselőkön keresztül biztosított. A részvétel tájékoztató és szervezett kell, hogy legyen, ami azt jelenti, hogy biztosított kell, hogy legyen a hozzáférés és a véleménynyilvánítás az egyik oldalon, illetve szervezett közösség (pl. szervezeteken, önkormányzatokon belül) és civil társadalom (országosan vagy településen, régióon belül) a másik oldalon.

Egy adott társadalomban számos szereplő és sokféle szempont van jelen egyszerre. A jó kormányzás alapjai közé tartozik a közvetítés, egyeztetés (mediáció) a különböző társadalmi érdekek között, a széles közösségi konszenzus elérése érdekében, megkeresve a teljes közösség érdekét legjobban szolgáló megoldást és annak elérési módját. A megegyezést célzó részvétel megköveteli a széles perspektívájú és hosszú távú megközelítést annak érdekében, hogy feltárhatóak legyen a fenntartható humán fejlődés igényei és a céljainak megvalósítási módjai. Ezen folyamat az adott társadalom és közösség történeti, kulturális és szociális összefüggéseinek megértését feltételezi.

Mindenki számára biztosítani kell a megfelelő hozzáférést a társadalmi-gazdasági közülethez, a döntéshozatali folyamatokhoz, a fejlesztésekre vonatkozó információkhoz. Javítani kell a fenntartható fejlődéssel, annak társadalmi-gazdasági és környezeti vonatkozásaival, a fenntarthatóbb megoldásokkal kapcsolatos tájékozottságot. Erősíteni kell az állampolgárok döntéshozatalban való részvételét.

Jelen pontban ahhoz kívánunk szempontokat adni, hogy az egyes fejlesztések előkészítése és megvalósítása során melyek a partnerek bevonásának az alapkövetelményei.

2.2.1. Érintettek azonosítása

Be kell azonosítani a szervezeten belüli és külső érintetteket. Biztosítandó, hogy az előkészítés és a megvalósítás során az érintettek minél szélesebb körét elérje a részvétel lehetősége. Különösen lényeges a fejlesztések tárgyát képező szervezetek tagjainak és klienseinek, illetve a rendszerek felhasználóinak bevonása.

2.2.2. Részvétel folyamatának módja²

² A Társadalmi Egyeztetés Eljárási Normarendszere, Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány, Magyar Természetvédők Szövetsége, Reflex Környezetvédő Egyesület, 2007. dokumentum ajánlásai alapján

Részvételi tervet kell készíteni a részvétel folyamatának módjáról, s azon belül a konzultációk biztosítására az érintettek számára az előkészítés, megvalósítás és a működtetés során. A részvételi terv kiterjed az adott közösségi, társadalmi egyeztetési folyamat alábbi formáinak kombinációira:

- partnerek azonosítása;
- részvételi szakaszok tervezése, összekapcsolása, ütemezése, a dokumentálás kialakítása;
- megfelelő kommunikációs eszközök és módszerek kiválasztása;
- tájékoztatás – informálódás;
- véleménykérés – véleménynyilvánítás (kötelező, lehetséges);
- javaslattétel – válaszadás (visszacsatolás);
- részvételi lehetőség az értékelésben, döntésben.

Az egyeztetés formájának kiválasztásakor figyelembe kell venni a következő tényezőket:

- a társadalmi egyeztetés a lehető leghatékonyabban szolgálja a döntéshozatali folyamat adott fázisában kitűzött célt;
- az egyeztetés adott fázisában alkalmazott forma a lehető legnagyobb civil mozgástér biztosítására épüljön;
- a lehető legtöbb érdekcsoportot képviselő partner bevonása történjen meg az adott részfolyamatban;
- a partnerek elérése érdekében aktív kommunikációs csatornák használata szükséges;
- minden potenciális partner kommunikációs lehetőségét, képességét mérlegelni kell. (A platform független megoldásokra épülő internetes kommunikáció használatának egyértelmű előnyei mellett szükség lehet további kommunikációs eszközök alkalmazására.)

Minden részvételi folyamathoz olyan határidőket kell rendelni, ami lehetővé teszi a partnerek számára a megfelelő felkészülést, a szükséges anyagi és humán erőforrások, szakértői felkérések megfelelő tervezését, előkészítését és megvalósítását. Ez általánosságban minimálisan a tervezést és a széleskörű (pl. lakossági vagy szervezet-, intézményrendszeren belüli) javaslatgyűjtést tekintve 60-90 napban, a véleményezést tekintve 30 napban határozható meg. Különösen indokolt esetben ez lerövidülhet, de nem mehet 20 nap alá.

Adott részvételi folyamat követhetőségének fontos feltétele, hogy közös, átfogó, folyamatosan frissülő honlappal rendelkezzen a társadalmi egyeztetési folyamat. Ez a honlap a döntéshozó honlapjáról könnyen elérhető kell legyen.

Minden olyan dokumentum – beérkező vélemények, javaslatok, szakvélemények, háttérelmzések, kutatási anyagok, alternatív döntési javaslatok – ismerete szükséges a partnerség megvalósulásához, amelyre a döntéshozatalban, illetve a véleményezésben valamelyik szereplő támaszkodik. Ezen anyagokat meg kell ismertetnie partnereivel ahhoz, hogy álláspontját megértsék, elfogadják, arra reakciójuk megalapozott lehessen.

Olyan formában kell ezeket a dokumentumokat nyilvánosságra hozni, hogy követhető legyen a korábbi ismert változathoz képest bennük végbement változás, a javaslattevő szervezet megnevezésével együtt.

2.2.3. Társadalmi párbeszéd, együttműködési fórumok

A megvalósítás során ki kell alakítani a folyamatos társadalmi együttműködési fórumok mechanizmusát, lehetőség szerint területi szintenként.

2.2.4. Belső szervezeti felkészültség

A részvételi folyamat lebonyolításához speciális felkészültségre van szükség, mely elsajátításához célirányzottan kell az érintett vezetőket és munkatársakat képezni. Indokolt lehet közösségi részvételi felelős meghatározása a szervezetnél.

2.2.5. Térségi részvétel biztosítása

Biztosítandó, hogy a fejlesztés által érintett földrajzi térségek érintett közösségei részt vehessenek a partnerségben.

2.2.6. Részvételi eredmények beépítése, visszacsatolás, részvétel értékelése

A beérkező véleményekre, a konzultációk eredményeiről vissza kell jelezni a véleményt adó szervezetnek vagy személynek. A résztvevő szereplőknek dokumentáltan folyamatos tájékoztatást kell kapniuk arra vonatkozóan, hogy véleményük, javaslataik hogyan épültek be, vagy nem épültek be a döntéshozatali folyamatba, hogyan befolyásolták a döntést.

Szükséges továbbá a részvételi folyamat értékelése annak érdekében, hogy a tapasztalatok beépülhessenek a szervezeti kultúrába.

2.3. *Egészségmegőrzés, egészségtudatosság*

A társadalmi fenntarthatóság szerves részét alkotja a munkavállalók mentális megújulási képességét lehetővé tevő környezet biztosítása. Ezért a fejlesztéseknek, különösen a szervezetfejlesztéseknek ki kell terjedniük a megcélzott szervezet munkavállalói egészségügyi vonatkozásainak figyelembevételére. Cél a dolgozók egészségügyi helyzetének javítása, a stressz csökkentése, a tudatosság és a megelőzés eszköztárának bővítése.

2.3.1. A fejlesztést célzó szervezet intézkedéseivel a munkahelyi stressz kiváltó okainak csökkentése

Az egyik legfontosabb egészségveszélyeztető tényező a munkavállalókat és a vezetőket érő stressz³. Az EU foglalkoztatáspolitikai irányelvei közt elsők közt szerepel a munkahelyi stressz csökkentése. Az EU kapcsolódó irányelvei a munkahelyi vezetők köteletségévé teszik ennek biztosítását. A munkahelyi stressz, az abból fakadó pszichés és egészségügyi problémák komoly nemzetgazdasági veszteséget jelentenek, amelyek egy része megelőzhető.

A stressz kiváltó tényezői többek között az alábbiakkal csökkenthetők: rugalmasabb, tervezhető munkaidő, kihívásokhoz illeszkedő kompetenciák, HR módszerek és technikák alkalmazása a munkahelyi stressz csökkentésére, több távmunka lehetősége, az alkalmazottak nagyobb beleszólási lehetősége a munkakörülményeikbe stb. Megfelelő tájékoztatás, képzés szükséges a munkaadók számára ennek érdekében.

2.3.2. Munkahelyi légkör javítására tett intézkedések

A munkahelyi körülmények meghatározásánál tekintettel kell lenni a megfelelő funkcionális és szociális körülmények biztosítására a munkavállalók igényeire és a munkavégzés szükségleteire építve. Hozzáférhetővé kell tenni a munkahelyi egészségügyi kockázatok leírását.

³ Kopp-Székely: A krónikus stressz szerepe a magyar népesség életkilátásainak alakulásában, in NFFS stratégiai környezeti vizsgálata, 2007, Respect Kft.

2.4. *Közösségi kapcsolatok, szolidaritás, bizalom*

A társadalmi fenntarthatóság kiterjed a közösségi szolidaritás és a társadalmi bizalom erősítésére is. E célok eléréséhez a fejlesztéseknek tekintettel kell lenni a családok, az idősek és kiemelten a fiatalok korosztályának különböző szempontjaira. Ennek több eleme már megtalálható az esélyegyenlőségi útmutatóban. További szempontok az alábbiak:

- családbarát ügyfélkezelés (pl. szolgáltatások során az ügyintézését segítő gyermekjátzó helyek kialakítása, felügyelet biztosítása stb.);
- nemzedékeken belüli, de főleg nemzedékek közötti szolidaritás erősítése (pl. fiatalok és idősebb munkatársak közötti párbeszéd, aktív öregség stb.);
- az idősek és a fiatalok ügyintézési lehetőségei és korlátainak figyelembevétel (pl. segítő intézkedések, kommunikációs, ügyintézési akadálymentesítés stb.).

2.5. *Képzés, felkészítés*

A fejlesztések során megvalósuló tevékenységek ellátása a szükséges kapacitások mellett különböző kompetenciákat is feltételez, illetve azok fejlesztését igényli. Lényeges hangsúlyozni a kompetenciákat, mert a közszolgálatban a színvonalas teljesítményhez nem elegendő a megfelelő szintű tudás önmagában. A tudás mellett tapasztalatokra és megfelelő készségekre van szükség a különböző feladatkörök ellátásában. A képzések gazdag tárházának alkalmazása szükséges ahhoz, hogy mind a szervezeti, mind a szolgáltatási működés kielégítse a jó kormányzás követelményeit. A szolgáltatásokat igénybevevő társadalmi csoportok számára a fejlesztések alkalmazását segítő felkészítés, folyamatos tanácsadás és tájékoztató kampány szükséges.

Néhány, a képzések és felkészítések terén kiemelten kezelendő témakör:

- a fejlesztés (pl. informatikai vagy szervezeti) képzéssel történő támogatása,
- a képzés eredményességének mérése,
- a fejlesztés hatása a társadalmi felelősségre és tudatosságra,
- a szolgáltatás felhasználóinak célzott tájékoztatása, segítségnyújtás a használathoz.

2.6. *Biztonság*

A társadalmi biztonság vetülete a projektek szintjén az alábbiakat öleli fel:

- a jogbiztonság érvényesítése: a szabályozás kiszámíthatósága és áttekinthetősége, valamint a jogérvényesülés széles körben biztosított lehetőségei jelentős mértékben javítják a jogalanyok állammal szembeni bizalmát, általános biztonságérzetét és életminőségét;
- a tervezési és megvalósítási folyamatokban a közösségek érdekeinek védelme. Ehhez kapcsolódik, de nem kizárólag erre szűkül le az egyéneket és a közösségeket veszélyeztető tényezőkről és biztonságukkal kapcsolatos teendőikkel kapcsolatos információk folyamatos nyilvánosságra hozatala (pl. egészségügyi, környezeti, gazdasági, eljárási kockázatok);
- hiteles, valósághű, átlátható adat- és információkezelési folyamatok, továbbá a kezelt adatok biztonságára vonatkozó garanciák kialakítása. A különböző közszolgálati rendszerek keretében használt adatok biztonságáról célzott és rendszeres tájékoztatás biztosítása szükséges.

2.7. A társadalmi fenntarthatóság területi szempontrendszere⁴

Az ÖTM által az ÚMFT fejlesztéseire pályázók számára készített útmutató átfogó jelleggel részletes szempontokat megfogalmazva és javaslatokat adva tárgyalja a területiség szempontrendszerét és annak értékelését. A területi szempontok érvényesítésének útmutatója nem említi az ÁROP és az EKOP keretében tervezett fejlesztéseket, kizárólag a többi operatív program kapcsolatát mutatja be.

A társadalmi fenntarthatóság területi vonatkozásainak kezelését az teszi szükségessé, hogy hazánkban a területi különbségek nem csak kiemelkedően nagyok de folyamatosan tovább nőnek. E tendenciák további erősödését vetíti előre, hogy számos közszolgáltató intézmény képtelennek látszik arra, hogy éljen a különböző területi együttműködésekben rejlő lehetőségekkel. A másik probléma az ágazati és intézményi fejlesztések térségi összehangoltságának hiánya, mely csökkenti a fejlesztések hatékonyságát és gyakran egymással ellentétes hatásokat eredményez.

A térségi kohézió alapvető eleme a területi kötődés és identitás tudat, amely alapvetően az adott térség, táj értékei iránti fogékonyságot és felelősségtudatot erősíti. Egyes fejlesztések esetén az erősödő társadalmi és környezeti identitás hozzájárul az adott térség versenyképességének növekedéséhez. A területi kötődés erősítésére és a területi ismeretekre építés az informatikai rendszerek és a szervezetek fejlesztésének lényeges eleme lehet.

A területi kohézió elvét is magába foglaló társadalmi fenntarthatóság területi szempontrendszere szorgalmazza egyrészt a térségeken belüli gazdaság, társadalom és környezet közötti harmonikus kapcsolatok kialakítását, másrészt az egyes térségek közötti prosperáló gazdasági és társadalmi kapcsolatok létrejöttét. A területi kohézió ösztönzi a térségek belső közösségi és egyéni értékeinek és erőforrásainak feltárását, fenntarthatóságuk és versenyképességük feltételeinek megteremtését, fenntartását.

Elő kell segíteni a helyi szintű önrendelkezést és a hálózatosodást. A szubszidiaritás minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a központi újraelosztás helyett a helyi erőforrásokra támaszkodó önrendelkezést és önkéntes szövetkezés kialakulását kell segíteni.

3. A társadalmi fenntarthatóság követelményrendszere

Az Államreform operatív program, illetve az Elektronikus közigazgatás operatív program keretében kizárólag azon pályázatok, illetve kiemelt projektek gazdái kaphatnak támogatást, akik az 1. számú táblázatban felsorolt szempontok közül legalább 1 pontértéknyi teljesítését bevállalják. Az 1 ponton felül önkéntes többletvállalás lehetséges, melyhez járó többletpontot az érintett pályázati konstrukció kiválasztási kritériumai rögzítik.

A kiválasztott szempont tartalmát, illetve teljesítésének formai követelményeit ugyancsak az 1. számú táblázat szemlélteti.

A pályázat, illetve projekt javaslatot tartalmazó adatlap társadalmi fenntarthatóságra vonatkozó kérdésénél egyrészt fel kell tüntetni a teljesíteni kívánt szempont(ok) számát és megnevezését, továbbá röviden szöveges formában be kell mutatni a kiválasztott szempont(ok) teljesítésének a projektre vonatkozó specifikumát és az elérni kívánt konkrét társadalmi fenntarthatósági eredményeket.

A projektben vállalt társadalmi fenntarthatósági szempontokat, minden esetben a projekt fizikai zárásáig kell teljesíteni és nem a projekt fenntartási időszakának a végéig.

⁴ Az ÖTM által készített „A területi szempontok érvényesítésének útmutatója, A 2007-2013 közötti uniós fejlesztések pályázói számára” c. útmutató felhasználásával, VÁTI 2007. július

1. számú táblázat: a társadalmi fenntarthatóság szempontjai és azok érvényesítésének áttekintése

	Társadalmi fenntarthatósági szempont neve	Szempont kifejtése	Ellenőrzési dokumentumok a megvalósítás során	Pontszám
A jó kormányzást megvalósító szempontok				
1.	Jogszabályi keretek összefoglalása	A projekt által érintett ügycsoport, illetve feladat/ szolgáltatás kereteit meghatározó jogszabályok listájának felsorolása, valamint a főbb jogi rendelkezések érthető összefoglalása felhasználói, ügyintézői útmutatók részeként. A dokumentumokat ingyenesen hozzáférhetővé kell tenni a honlapon és az ügyfélszolgálaton kinyomtatva.	Útmutatók, jogszabályok listája, jogszabályok közérthető magyarázata	0,5
2.	Célzott segítségnyújtás a fejlesztés által érintett csoportok, személyek, szervezetek számára	Az érintett csoportok, személyek és szervezetek számára a fejlesztést követően segítségnyújtás biztosítása a fejlesztés eredményeinek a hasznosítása érdekében. Ez megvalósulhat elektronikus, telefonos vagy személyes formában (pl. konzultáció).	A segítségnyújtási lehetőség dokumentálása	0,5
3.	A társadalmi értékek megjelenítése a szervezeti célok között	A szervezet által felvállalt célok értékorientációjában a szakterületet érintő egyes társadalmi értékek megjelenítése, illetve a célok nyilvánosságra hozatala. Az értékorientáció kiterjedhet a releváns szakterületi célok kiemelésére is.	A közzétett szervezeti célok	0,5
4.	Cél- és értékrend szerinti működés	Annak a felvállalása és nyilvánosságra hozatala, hogy az adott szervezeti célok miként teljesülnek, illetve a teljesülés eredményeinek a visszacsatolása a szervezeti működésbe. Dokumentálni szükséges a célok mérésének a módját. Az értékelésnek ki kell terjednie az ügyfelek és a belső munkatársak elégedettségének a nyomon követésére is.	Teljesítmény és minőségértékelés dokumentációja.	1
5.	A szervezeti felelősségi rendszer áttekinthető és naprakész közzététele	Átlátható, egyértelmű felelősségi rend és döntési folyamat kialakítása és ennek közérthető bemutatása a nyilvánosság felé. Nem fogadható el a belső szabályzat nyilvánosságra hozatala, hanem azt közérthető leírással kell kiegészíteni. A felelősségi körök bemutatásának teljes körűnek kell lennie (pl. az informatikai rendszerek működtetésére vonatkozó felelősségi rendet is tartalmaznia kell).	A felelősségi köröket bemutató dokumentáció, információs anyag	0,5

6.	Jelentések, monitoring, eredmények és új közcélú adatok közzététele	A fejlesztés tárgyát képező szolgáltatással, tevékenységekkel kapcsolatos jelentések, monitoring eredmények és háttérelmzések, továbbá az azt érintő, eddig a széles nyilvánosság számára rendszeresen elérhetővé nem tett új közcélú adatok (pl. ügyintézési statisztikák) rendszeres közzététele. A monitoring kapcsán a rendszeresség évente legalább két alkalmat jelent, míg a közcélú adatok tekintetében az adatok mérési gyakoriságához kötődik.	A nyilvánosságra hozatal igazolása	0,5
7.	A projekt irányítási és döntéshozatali rendjének bemutatása	A projekt irányításában és a döntések meghozatalában érintett szereplők leírása, továbbá az irányítási és döntéshozatali eljárásrend áttekinthető és naprakész bemutatása, valamint a dokumentum interneten keresztül folyamatosan elérhetővé tétele.	A nyilvánosságra hozatal igazolása	0,5
8.	Hatásvizsgálatokkal alátámasztott döntéshozatal	A fejlesztés tárgyául szolgáló tevékenységekbe szervesen beépül a hatásvizsgálati elem a projekt zárásáig. A hatásvizsgálat kötelező elemei: (1) az érintettek lehető legteljesebb körére kell a potenciális költségvetési, gazdasági, társadalmi és környezeti hatásokat előre jelezni, (2) a hatások előrejelzését alternatív forgatókönyvek esetére kell elvégezni, (3) a hatásokat pénzben is ki kell fejezni.	a) Elfogadott eljárásrend, írásbeli vállalások b) Nyilvánosságra hozott hatásvizsgálati eredmények	a) 0,5 b) 1
9.	Társadalmi költségek és hasznok előzetes felmérése	A projekt társadalmi költségeinek és hasznainak részletes vizsgálata, pénzben történő kifejezése és ezek nyilvánosságra hozatala. Az eredmények döntéshozatalban való dokumentált megjelenítése.	A társadalmi költségek és hasznok felmérésének nyilvánosságra hozott dokumentuma, jegyzőkönyv a figyelembevételéről	0,5
10.	A projekt egyéb fenntarthatóságot szolgáló fejlesztéseket tartalmaz	Célja a fenntartható fejlődés szempontjainak integrálása a projekt során létrejött tervekbe/ programokba, melyhez célszerű külső szakértőket választani, akik a dokumentumkészítés teljes folyamatában részt vesznek. Tárgyi hatálya a 2/2005. kormányrendelet által le nem fedett kör: (jogsabályok, koncepciók, nem beruházási tervek).	Fenntarthatósági tartalom írásbeli alátámasztása a programokban. A vállalásért pont csak akkor adható, ha a pályázó már a pályázati adatlapon feltünteti, hogy a megvalósítás során mit fog teljesíteni.	0,5
11.	Esélyjavító elektronikus szolgáltatás	Elektronikus szolgáltatás fejlesztés során legalább egy esélyjavító funkciót alkalmaz.	Az alkalmazott esélyjavító funkció részletes, írásos bemutatása, a szolgáltatás fejlesztés esélyjavító aspektusának igazolására. (A	0,5

			pont akkor, adható, ha már az adatlapon feltünteteti mindezt a pályázó.)	
12.	Esélyjavító jogszabály/közfeladatellátás	A közfeladatok és/vagy jogszabályok olyan módosítását tartalmazza a projekt, amely kifejezetten egy esélyegyenlőségi célcsoport jogi helyzetének javítását célozza.	A változásokat bemutató előterjesztés.	0,5
13.	Esélyjavító közigazgatási eljárás	A közigazgatási eljárások, ügyintézés olyan módosítását tartalmazza a projekt, amely kifejezetten egy esélyegyenlőségi célcsoport ügyféli helyzetének könnyítését szolgálja.	Az új eljárást részletesen bemutató leírás. (A pont akkor, adható, ha már az adatlapon feltünteteti mindezt a pályázó.)	0,5
14.	Esélyjavító szolgáltatás	A projekt olyan szolgáltatást és/vagy szolgáltatáson belül speciális elemet tartalmaz, ami egy meghatározott hátrányos helyzetű társadalmi csoport igényére tekintettel került kialakításra.	A szolgáltatás/szolgáltatási elem részletes bemutatása. (A pont akkor, adható, ha már az adatlapon feltünteteti mindezt a pályázó.)	0,5
Az érintettek bevonását szolgáló szempontok				
15.	Az érintettek bevonása	Az érintettek bevonása a tervezésbe, a megvalósításba, az értékelésbe és a projekt eredményeinek használatába, és a bevonás intézményesítése	Elfogadott eljárásrend, írásbeli vállalások	1
16.	Párbeszéd és együttműködési fórumok	A projektben érintett szervezetek és a hatókörébe tartozó civil szervezetek között általános vagy tematikus megállapodás az együttműködésről. A megállapodás az egész közigazgatásra vonatkozó egységes ajánlásokon, formán alapuljon. Ezen megállapodásokban rögzíteni szükséges annak lehetőségét, hogy a partnerségbe történő belépés nyitott legyen minden érdeklődő civil szervezet számára.	Megkötött megállapodások	1
17.	Részvételi felelős a szervezeten belül	Részvételi felelős kijelölése a projekt gazda szervezetében, aki teljes vagy részleges munkakörben látja el a feladatot és megfelelően felkészült a feladatra	Munkaköri leírás, vagy megbízási szerződés, amelyben rögzített feladatkör a részvétellel kapcsolatos teendők ellátása	0,5
18.	Célcsoport bevonása a megvalósításba	A megvalósítás során eszközöket alkalmaz a célcsoport érdekeinek figyelembevételére, védelmére.	A célcsoport bevonását szolgáló eszközök írásos előzetes bemutatása. (A pont akkor,	0,5

			adható, ha már az adatlapon feltünteteti mindezt a pályázó.)	
Az egészségtudatosság érvényesülését segítő szempontok				
19.	A munkahelyi stressz kiváltó okainak csökkentése	A projekt gazda, vagy a konzorciumi tagok legalább felénél a szervezeten belül a munkahelyi stressz csökkentésére intézkedések kialakítása, bevezetése és hatásosságuk ellenőrzése. A stressz okainak rendszeres értékelése a humánpolitika és a vezetés részéről.	Az intézkedések dokumentálása	0,5
20.	A munkahelyi légkör javítására tett intézkedések	A projekt gazda, vagy a konzorciumi tagok legalább felénél a munkahelyi légkör javítására intézkedések kialakítása, bevezetése és hatásosságuk ellenőrzése. Tervezhető feladat és együttműködési rend kialakítása, a váratlan helyzetek kezelésére való felkészülés. A munkahelyi környezet komfortos, a munkatársak munkavégzéssel kapcsolatos igényeire tekintettel lévő kialakítása.	Az intézkedések dokumentálása	0,5
21.	Munkaegészségügyi információ elérhetőségének biztosítása	A projekt gazda, vagy a konzorciumi tagok legalább felénél a szervezet működését érintő munkaegészségügyi és egészség-megőrzési információk folyamatos megosztása a munkatársakkal.	A nyilvánosságra hozás dokumentálása	0,5
A közösségi kapcsolatok és a bizalom erősítését szolgáló szempontok				
22.	Nemzedékek közötti együttműködés erősítése	A projekt gazda, vagy a konzorciumi tagok legalább felénél a szervezeti működésben olyan eljárások intézményesítése, melyek biztosítják a különböző korosztályba tartozó munkatársak közötti együttműködést. A nemzedékek közötti együttműködés intézményesített mechanizmusainak kialakítása a fejlesztés eredményeiben.	Eljárásrendek, illetve kapcsolódó jegyzőkönyvek	1
23.	Társadalmi bizalom növelése	A társadalmi bizalom szintjének növekedését szolgáló megoldások száma	A megoldások írásos bemutatása. (A pont akkor adható, ha már az adatlapon feltünteteti mindezt a pályázó.)	0,5
Képzések tudatosságát segítő szempontok				

24.	A rendelkezésre álló kapacitás és kompetencia rendszeres értékelése és a fejlesztési igények meghatározása	A projekt gazda szervezetében és/vagy a fejlesztés által érintett szervezetben rendelkezésre álló kapacitás és kompetencia rendszeres értékelése a szervezeti célok teljesíthetőségéhez viszonyítva és a megfelelő képzések biztosítása. Ennek érdekében kapacitás és kompetencia felmérési és értékelési rendszer bevezetése.	A rendszer leírása	0,5
25.	Tervszerű kompetencia alapú képzések, felkészítések, tartása	A projekt gazda szervezetében és/vagy a fejlesztés által érintett szervezetben képzési terv kidolgozása, amely az alábbiakat tartalmazza: képzési követelmények és igények felmérésének ütemezése és módszere; képzési, felkészítési programok és a közöttük levő kapcsolatok; képzési, felkészítési eszközök; a képzések eredményességének mérése és visszacsatolása a képzési tervbe.	Képzési terv, illetve a végrehajtásának dokumentálása	1
26.	Az érintettek sikeres bevonásához szükséges tudás és kompetenciák kialakítása	A társadalmi párbeszéd, érintettek bevonásának módszertanának és készségtárának elsajátítását szolgáló képzések lefolytatása.	Képzések dokumentációja	0,5
27.	A külső vagy belső célcsoport körében a társadalmi felelősség és a fenntarthatóságra vonatkozó tudatosság erősítése	A projekt gazda és/vagy a fejlesztés által érintett szervezetek munkatársainak és az érintettek társadalmi felelősségére és/vagy fenntarthatósági ismereteire, tudatosságára pozitív hatást gyakorló példák, kiadványok, ötletek bemutatása és/vagy képzés tartása.	Információs dokumentumok, illetve képzések dokumentációja	0,5
28	Környezettudatos képzési körülmények	Tudásmegosztás (képzések, műhelyek, konferenciák, megbeszélések, stb.) választott körülményei környezettudatosságot tükröznek.	A környezettudatosságot bemutató helyszín- és szervezés leírás. (A pont akkor, adható, ha már az adatlapon feltüntetni mindezt a pályázó.)	0,5
Társadalmi biztonság fokozása				
29.	A felhasznált adatok biztonságáról rendszeres tájékoztatás	A projekt gazda és/vagy a fejlesztés által érintett szervezetek által kezelt közérdekű, illetve személyes adatok célzott és biztonságos kezeléséről szóló rendszeres, közérthető tájékoztató dokumentumok elkészítése és hozzáférhetővé tétele.	A hozzáférhető tájékoztató dokumentumok és információs anyagok	0,5

A területi szempontok				
30.	Közzolgáltatásokhoz való területi hozzáférés esélyegyenlőségének javítása	A projekt tervezése és megvalósítása során elemzésre kerül a fejlesztés eredményei tekintetében a területi hozzáférés esélyegyenlősége, illetve a vizsgálat eredménye beépül a döntésekbe. A vizsgálati dokumentumokat nyilvánosságra kell hozni.	Nyilvánosságra hozott, a vizsgálat eredményeit tartalmazó dokumentum, illetve jegyzőkönyv a figyelembevételéről	0,5
31.	A helyi identitás erősítése	A fejlesztés eredményei és/vagy a projekt megvalósítása közvetlenül hozzájárul az érintett földrajzi térségben lakók helyi identitástudatának a növeléséhez.	A helyi identitástudatra gyakorolt hatások elemzését tartalmazó nyilvánosságra hozott dokumentum, illetve a projekt leírása, illetve nyilatkozatok	1
32.	Területi együttműködés erősítése	A fejlesztés eredményei és/vagy a projekt megvalósítása közvetlenül erősíti az érintett földrajzi térségben a területi együttműködést.	A területi együttműködésre gyakorolt hatások elemzését tartalmazó nyilvánosságra hozott dokumentum, illetve a projekt leírása, illetve nyilatkozatok	0,5
33.	Megjelenik a térségi szemlélet	A fejlesztés eredményeiben érvényesítésre kerül a térségi szemlélet, illetőleg a regionális szempontú megközelítés.	A térségi szemléletre gyakorolt hatások elemzését tartalmazó nyilvánosságra hozott dokumentum, illetve a projekt leírása, illetve nyilatkozatok	0,5