

Szervezeti erősségek-gyengeségek

Jelentés

Ez a jelentés Ócsa Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatal (Hivatal) megbízásából készített szervezeti erősségek-gyengeségek felmérés számszerűsített eredményeit tartalmazza.

A megkérdezés időtartama alatt a 31 összes megkérdezettből 31 fő válaszolt. A **részvételi arány**: 100.0%.

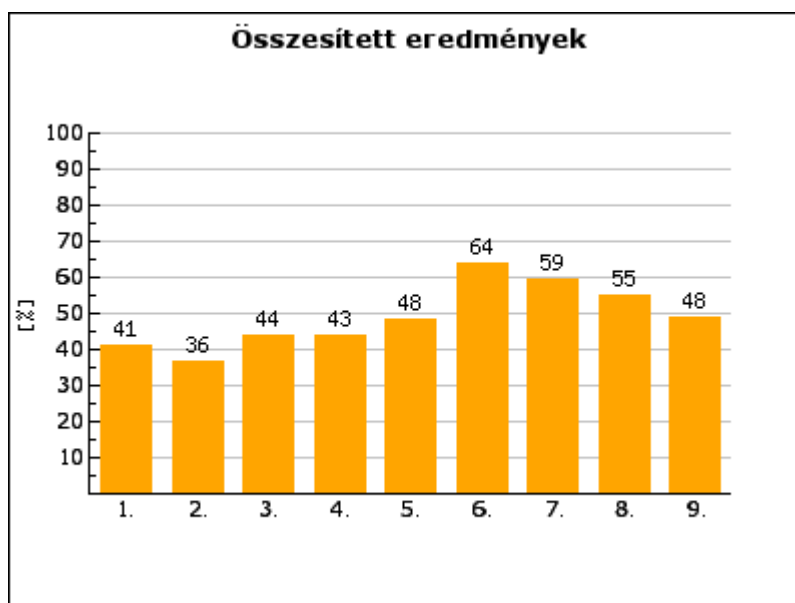
A továbbiakban 3 eltérő szinten részletezve láthatóak az elért eredmények. Minden esetben ábrák könnyítik meg a legfontosabb adat - az elért pontszám - feldolgozását, míg alattuk egyéb, fontos kiegészítő mutató részletesen táblázatba rendezve található.

A kérdéscsoportokban **elért pontszám** az ott feltett kérdésekre adott válaszok átlaga. A **válaszadók száma** az abban a kérdéscsoportban vagy kérdésben az átlagos válaszadási hajlandóságot mutatja.

Az összesített eredmények

Ebben a fejezetben a válaszok pontszámait a legmagasabb szinten összegeztük az átfogó eredményesség áttekinthetősége céljából.

Az **elért pontszám** a kérdésekre adott válaszok átlagainak összege, és ez az elérhető összpontszámra vetítve adja a százalékos értéket, amelyek a hosszú távú összehasonlításokat segíthetik. Mivel ezek az adatok a normalizálás révén függetlenek az értékelési skálától, más szervezetek hasonló értékeléseivel összevethetők.



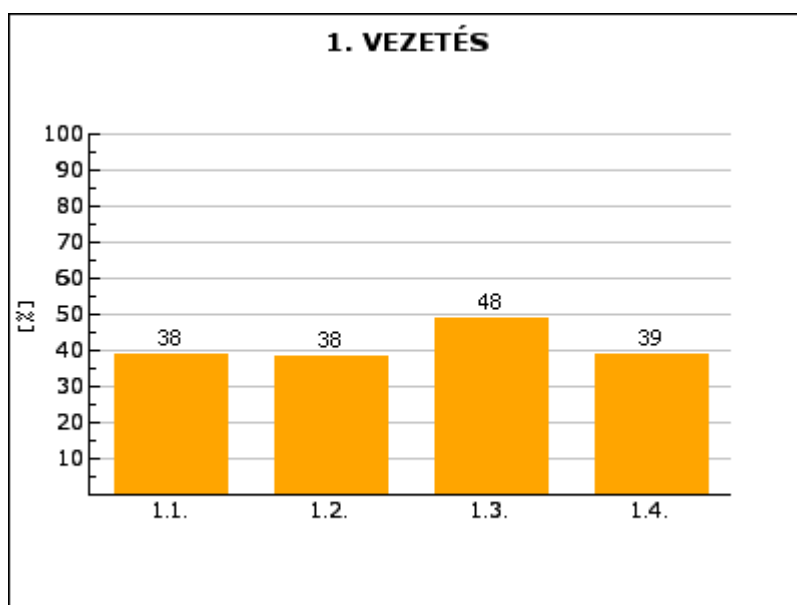
Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1	VEZETÉS	33	31,00	2,06	0,24	41,25	4,97
2	STRATÉGIA ÉS TERVEZÉS	22	31,00	1,83	0,33	36,67	6,74
3	HUMÁN ERŐFORRÁS- MENEDZSMENT	28	31,00	2,20	0,57	44,08	11,56
4	PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK	48	31,00	2,18	0,56	43,79	11,39
5	FOLYAMAT- ÉS VÁLTOZÁSMENEDZSMENT	23	31,00	2,40	0,60	48,17	12,19
6	FOGYASZTÓ/ÜGYFÉLORIENTÁCIÓ EREDMÉNYEI (VEVŐI ELÉGEDETTSÉG)	27	31,00	3,20	0,14	64,14	2,87
7	SZEMÉLYZETI EREDMÉNYEK (DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG)	41	31,00	2,97	0,10	59,59	2,06
8	TÁRSADALMI HATÁSOK	13	31,00	2,75	0,64	55,14	12,94
9	A TELJESÍTMÉNY EREDMÉNYESSÉGE	19	31,00	2,43	0,28	48,72	5,68

Kérdéscsoportonkénti eredmények

Ebben a fejezetben az elért eredmények az alfejezetek szintjére bontva láthatóak. Minden fejezet egy-egy fő kérdéscsoportban elért teljesítményt részletezi. A bevezetőben a megnevezett alfejezetekben elért átlagpontszámok diagramja szerepel és a többi statisztikai adatot tartalmazó táblázat.

Az alfejezetek kérdéseiben elért eredmények felsorolása a **Kérdésenkénti eredmények** c. fejezetekben találhatóak.

1. VEZETÉS

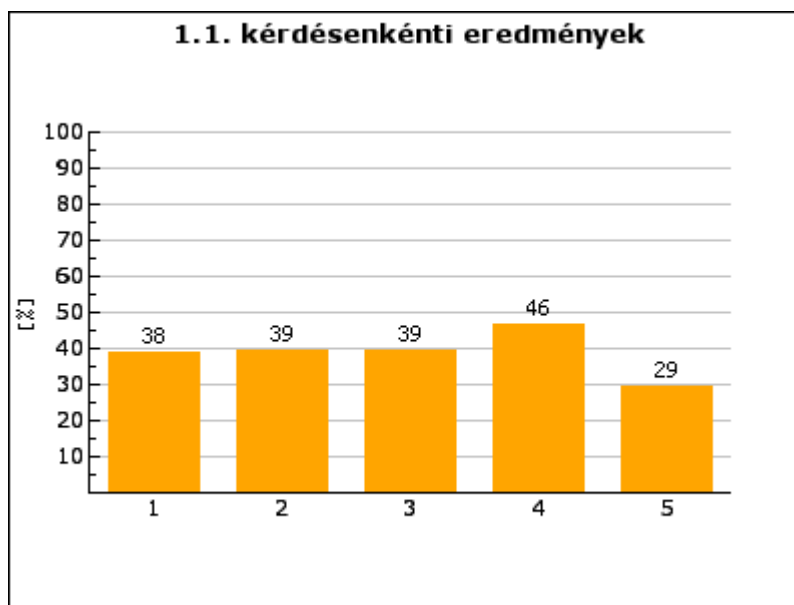


Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.1	A Hivatal vezetése irányt mutat a Hivatal számára: hosszú távú elképzeléseket, célokat és értékeket határoz meg.	5	31,00	1,93	0,29	38,70	5,96
1.2	A Hivatal vezetése fejleszti és működteti a Hivatal irányítási rendszerét.	8	31,00	1,92	0,71	38,54	14,34
1.3	A Hivatal vezetése ösztönzi és támogatja a Hivatal munkatársait.	14	31,00	2,43	0,46	48,70	9,29
1.4	A Hivatal vezetése irányítja a	6	31,00	1,95	0,39	39,03	7,89

	politikusokkal és más érintettekkel való viszonyokat.						
--	---	--	--	--	--	--	--

Kérdésenkénti eredmények

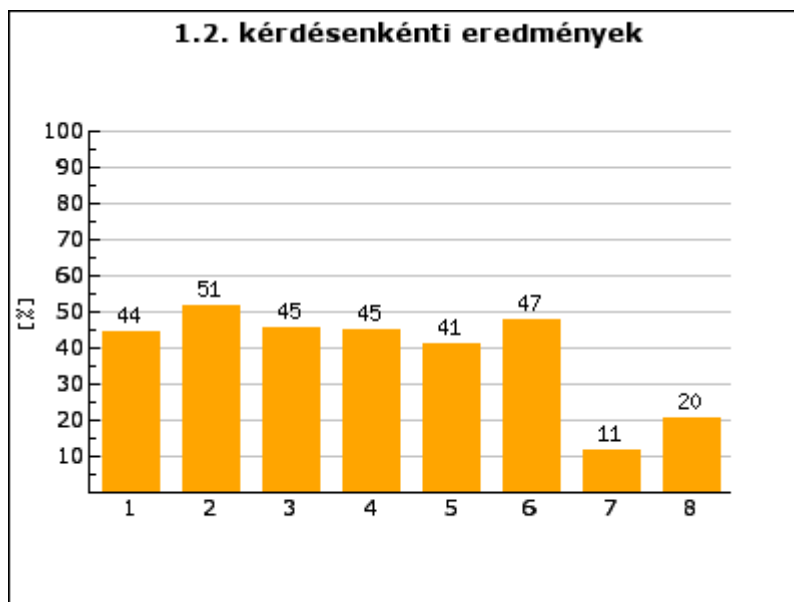
1.1 A Hivatal vezetése irányt mutat a Hivatal számára: hosszú távú elképzeléseket, célokat és értékeket határoz meg.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.1/1	Hivatal jövőjére és munkájára vonatkozóan egységes és határozott elképzelésekkel (merre tartunk) és küldetéstudattal (melyek a céljaink) rendelkezik.	31.	5	1,93	1,41	38,70	28,25
1.1/2	Értékeket és magatartási szabályokat állapít meg.	31.	5	1,96	1,55	39,35	31,19
1.1/3	Hivatal jövőjére és munkájára vonatkozó elképzeléseit és küldetéstudatát (középtávú) stratégiai tervekké és (konkrét és rövid távú) célokká és intézkedésekké alakítja.	31.	5	1,96	1,35	39,35	27,07
1.1/4	Elképzeléseit,	31.	5	2,32	1,07	46,45	21,53

	célkitűzéseit a változó körülményekhez igazítja.						
1.1/5	Hivatal jövőjére és munkájára vonatkozó elképzeléseit, küldetéstudatát, értékeit, stratégiai terveit, konkrét céljait és intézkedéseit minden munkatárs és más érintett tudomására hozza.	31.	5	1,48	1,36	29,67	27,26

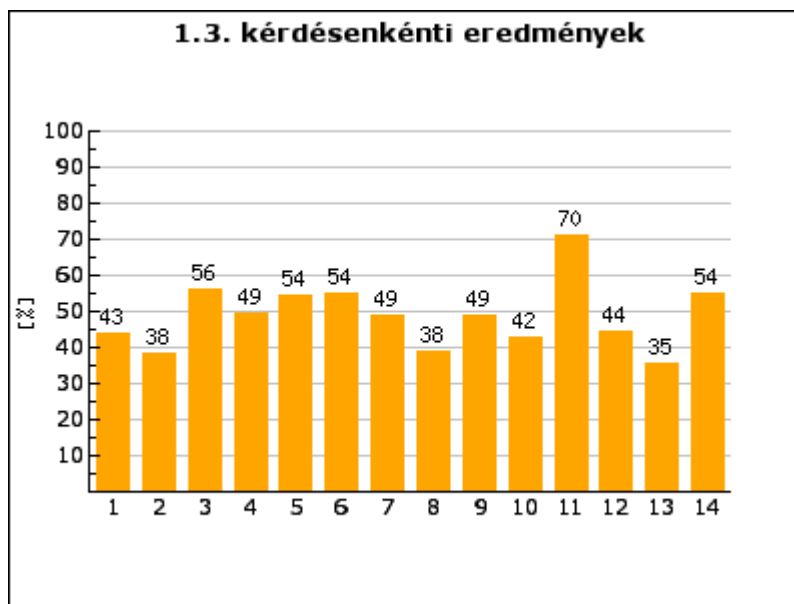
1.2 A Hivatal vezetése fejleszti és működteti a Hivatal irányítási rendszerét.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.2/1	Szervezeti struktúráit és eljárásait a Hivatal feladatainak és az érintettek elvárásainak megfelelően fejleszti.	31.	5	2,22	1,05	44,51	21,10
1.2/2	Megfelelő irányítási szinteket, funkciókat és felelősségi köröket határoz meg.	31.	5	2,58	1,14	51,61	22,96
1.2/3	A szervezet minden szintje számára számon kérhető célokat fejleszt	31.	5	2,29	1,07	45,80	21,41

	ki.						
1.2/4	A Hivatal tevékenysége által érintettek igényeit és elvárásait kielégítő eredménycélokat határoz meg.	31.	5	2,25	0,96	45,16	19,29
1.2/5	Vezetési információs rendszert működtet belső auditokkal és ellenőrzésekkel.	31.	5	2,06	1,28	41,29	25,78
1.2/6	Megfelelő kereteket biztosít a projekt- és csoportmunkához.	31.	5	2,38	1,68	47,74	33,73
1.2/7	Hosszú távon alkalmaz TQM-rendszereket, mint pl. az EFQM vagy a CAF.	31.	5	0,58	1,05	11,61	21,14
1.2/8	Működési célokat és teljesítményértékelést fejleszt ki a Hivatalban (pl. Balance Score Card, ISO 9001:2000)	31.	5	1,03	1,35	20,64	27,07

1.3 A Hivatal vezetése ösztönzi és támogatja a Hivatal munkatársait.

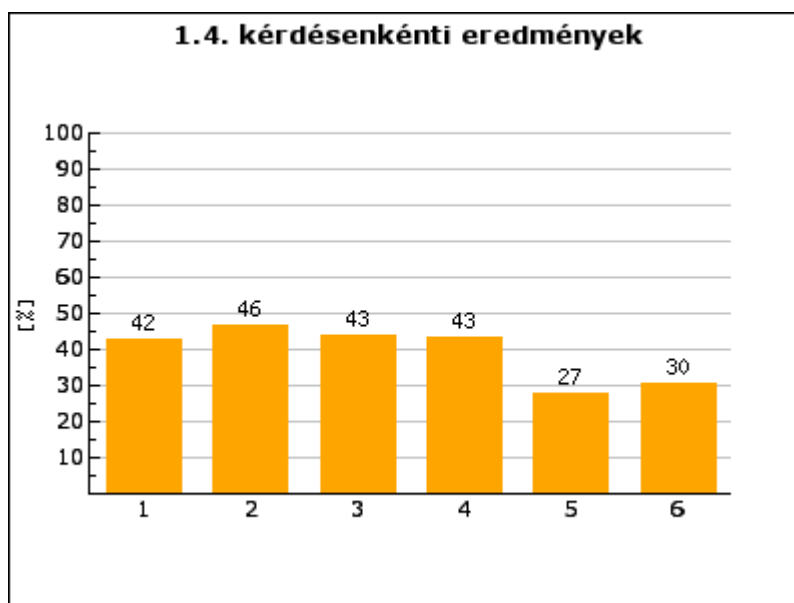


Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.3/1	A Hivatal vezetői személyes példamutatást nyújtanak	31.	5	2,19	1,53	43,87	30,73

	tevékenységükkel.						
1.3/2	A Hivatal vezetői személyes elkötelezettséget mutatnak a konstruktív visszajelzések elfogadására és egyéni vezetési stílusuk fejlesztésére.	31.	5	1,90	1,35	38,06	27,00
1.3/3	A vezetők az elhatározott céloknak és értékeknek megfelelően dolgoznak.	31.	5	2,80	1,04	56,12	20,92
1.3/4	A Hivatal vezetése rendszeresen tájékoztatja a fontos ügyekről a munkatársakat.	31.	5	2,48	1,45	49,67	29,15
1.3/5	Támogatja a munkatársakat abban, hogy a szervezeti célok elérése érdekében teljesítsék terveiket.	31.	5	2,70	1,07	54,19	21,41
1.3/6	Ösztönzi és bátorítja a feladatok átruházását (az önálló feladatellátást).	31.	5	2,74	1,09	54,83	21,88
1.3/7	Biztosítja a szervezet irányításához szükséges rendszerek kialakítását és fejlesztését.	31.	5	2,45	1,05	49,03	21,19
1.3/8	Bátorítja és támogatja a munkatársakat, hogy újító és fejlesztési javaslatokat tegyenek.	31.	5	1,93	1,41	38,70	28,25
1.3/9	Támogatja a kölcsönös bizalom és tisztelet légkörét.	31.	5	2,45	1,41	49,03	28,20
1.3/10	Biztosítja az ösztönző, tervezési és végrehajtási újítások kifejlesztéséhez szükséges környezetet.	31.	5	2,12	1,45	42,58	29,09
1.3/11	Ösztönzi és finanszírozza a képzési és fejlesztési tevékenységeket.	31.	5	3,54	1,20	70,96	24,13
1.3/12	Visszajelzi és megtárgyalja a	31.	5	2,22	1,17	44,51	23,50

	teljesítményt a munkatársakkal.						
1.3/13	Elismeri és jutalmazza a csoportok és egyének erőfeszítéseit.	31.	5	1,77	1,25	35,48	25,14
1.3/14	Megfelelő módon figyelembe veszi a munkatársak egyéni érdekeit és élethelyzeteit.	31.	5	2,74	1,36	54,83	27,30

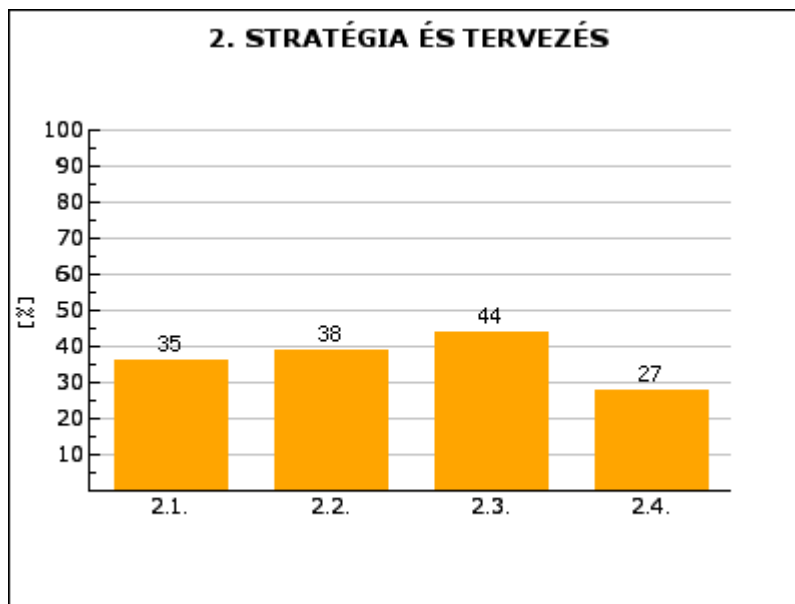
1.4 A Hivatal vezetése irányítja a politikusokkal és más érintettekkel való viszonyokat.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.4/1	Előremutató és rendszeres kapcsolatokat tart fenn a megfelelő döntéshozó és végrehajtási politikai szervezetekkel.	31.	5	2,12	1,45	42,58	29,09
1.4/2	Partneri viszonyt ápol a fontosabb érintettekkel és szervezeteikkel (polgárok, civil- és érdekképviselői szervezetek, más közigazgatási szervek, stb.).	31.	5	2,32	1,22	46,45	24,43
1.4/3	Bevonja a politikusokat	31.	5	2,19	1,60	43,87	32,00

	és a megfelelő érintetteket a szervezeti célok meghatározásába és a szervezet irányítási rendszerének fejlesztésébe.						
1.4/4	Külső elismerésre, a Hivatal reputációjának növelésére törekszik (imázsépítés).	31.	5	2,16	1,43	43,22	28,79
1.4/5	Marketing koncepcióval rendelkezik (az egyes szolgáltatásokat illetően), és azt terjeszti a szervezeten belül és kívül.	31.	5	1,38	1,08	27,74	21,71
1.4/6	Részt vesz a szakmai szervezetek és az érdekképviselői szervek tevékenységében.	31.	5	1,51	1,09	30,32	21,83

2. STRATÉGIA ÉS TERVEZÉS

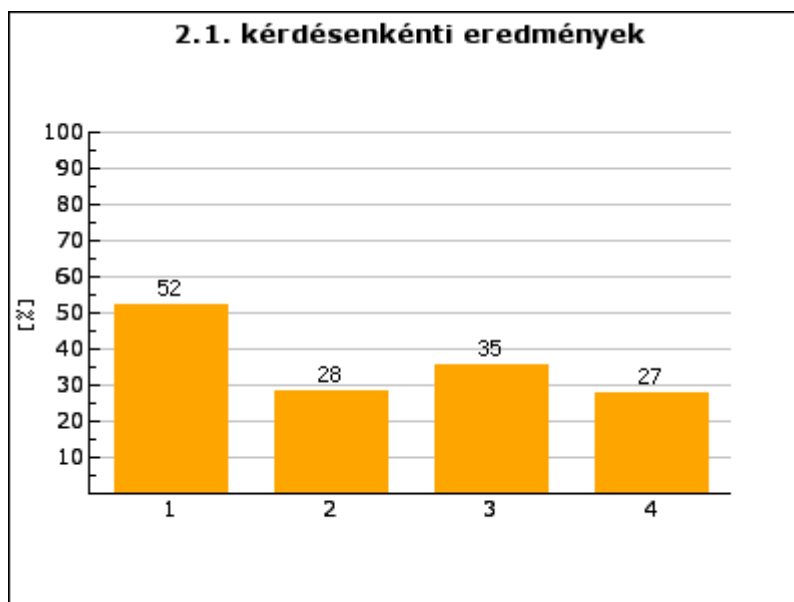


Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
2.1	A Hivatal gyűjti az ügyfelek és partnerek jelenlegi és várható igényeire vonatkozó	4	31,00	1,79	0,57	35,96	11,41

	információkat.						
2.2	A Hivatal fejleszti, felülvizsgálja és aktualizálja stratégiáját és terveit.	8	31,00	1,94	0,23	38,87	4,77
2.3	A Hivatal stratégiájának és terveinek végrehajtása.	5	31,00	2,20	0,38	44,00	7,67
2.4	A Hivatal szervezeti korszerűsítéseinek tervezése, végrehajtása és felülvizsgálata.	5	31,00	1,39	0,61	27,87	12,34

Kérdésenkénti eredmények

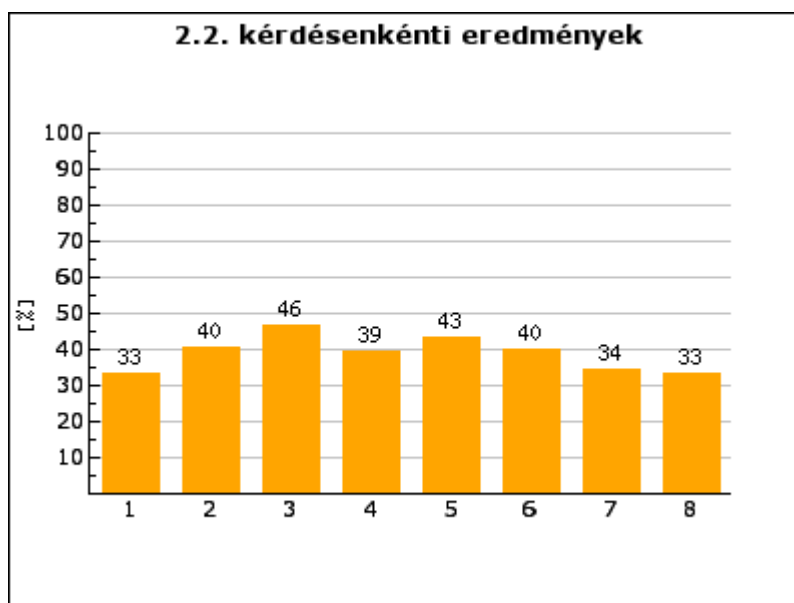
2.1 A Hivatal gyűjti az ügyfelek és partnerek jelenlegi és várható igényeire vonatkozó információkat.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
2.1/1	Azonosítja a tevékenysége által érintett valamennyi ügyfelet és szervezetet.	31.	5	2,61	0,80	52,25	16,06
2.1/2	Szisztematikusan gyűjti az ügyfelekre és partnerszervezetekre, igényeikre és várakozásaikra vonatkozó	31.	5	1,41	1,08	28,38	21,77

	információkat megfelelő ügyfél-, dolgozói, társadalmi és kormányzati kutatások eredményein keresztül.						
2.1/3	Rendszeresen gyűjti a társadalmi, környezeti, gazdasági. Jogi és demográfiai változásokra vonatkozó fontos információkat.	31.	5	1,77	1,23	35,48	24,60
2.1/4	Rendszeresen értékeli az adatok minőségét és az adatgyűjtési módszereket.	31.	5	1,38	1,17	27,74	23,48

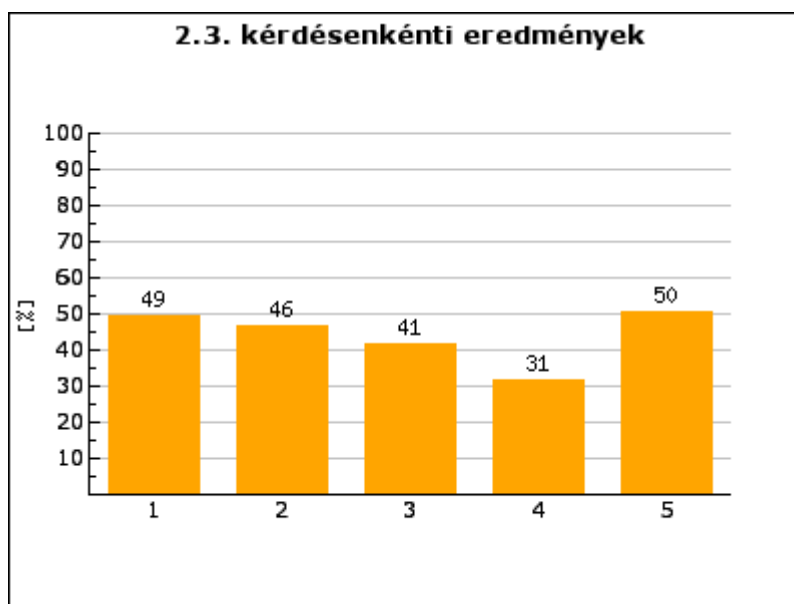
2.2 A Hivatal fejleszti, felülvizsgálja és aktualizálja stratégiáját és terveit.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
2.2/1	stratégiájának és terveinek fejlesztési, ellenőrző, aktualizáló fejlesztési eljárásaiba bevonja ügyfeleit és partnerszervezeteit.	31.	5	1,67	1,30	33,54	26,01
2.2/2	elemzi a körülményekből adódó kockázatokat és lehetőségeket, és	31.	5	2,03	1,13	40,64	22,79

	meghatározza a sikeres működés feltételeit.						
2.2/3	stratégiai és működési céljait összehangolja a szervezet rendeltetésével.	31.	5	2,32	1,37	46,45	27,51
2.2/4	értékeli stratégiai és működési terveinek minőségét.	31.	5	1,96	1,35	39,35	27,07
2.2/5	egyensúlyban tartja feladatait és forrásait, valamint ügyfeleinek és partnereinek elvárásait.	31.	5	2,16	1,00	43,22	20,06
2.2/6	az elért eredmények és hatások vonatkozásában értékeli feladatainak ellátását, ellenőrzi céljainak elérését minden szervezeti szinten, és ha szükséges, képes módosítani stratégiáját és tervezését.	31.	5	2,00	1,12	40,00	22,50
2.2/7	felméri a szervezeti reform, valamint a stratégia és az alkalmazott módszerek fejlesztése iránti igényt.	31.	5	1,70	1,07	34,19	21,41
2.2/8	rendszerszerűen elemzi az ún. szervezeti erősségeket és gyengeségeket.	31.	5	1,67	1,35	33,54	27,02

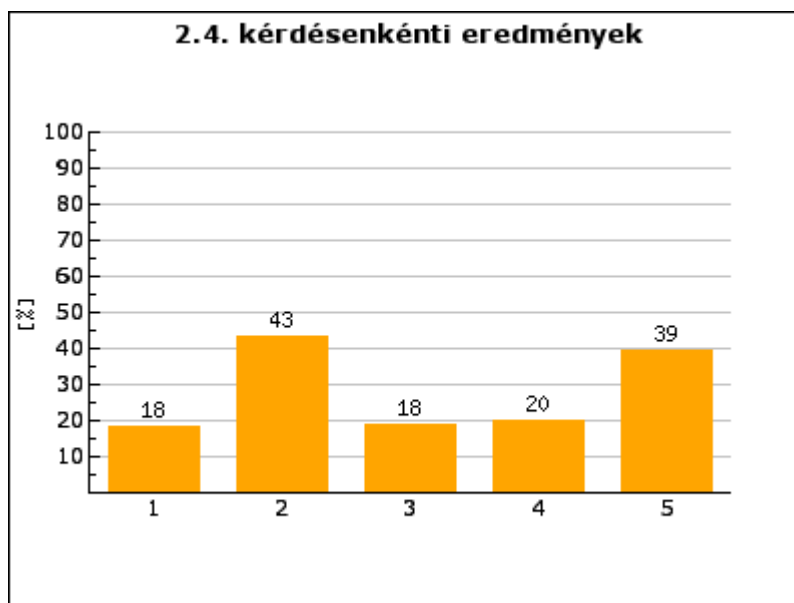
2.3 A Hivatal stratégiájának és terveinek végrehajtása.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
2.3/1	stratégiáját és terveit megegyezések útján, prioritások meghatározásával, határidő tűzésével és megfelelő szervezeti struktúra kialakításával hajtja végre.	31.	5	2,48	1,38	49,67	27,74
2.3/2	stratégiai és működési terveit konkrét tervekkel és feladatokká alakítja, amelyek illeszkednek a szervezet legfontosabb folyamataihoz.	31.	5	2,32	1,35	46,45	27,02
2.3/3	a Hivatal terveinek és feladatainak megismertetése érdekében belső kommunikációs csatornákat, tájékoztatási formákat fejleszt ki és működtet.	31.	5	2,09	1,37	41,93	27,49
2.3/4	minden szervezeti szinten a teljesítmény mérésére (értékelésére) alkalmas módszereket fejleszt ki és alkalmaz.	31.	5	1,58	1,20	31,61	24,09
2.3/5	megfelelő vezetői	31.	5	2,51	1,17	50,32	23,59

	testületeket működtet.						
--	------------------------	--	--	--	--	--	--

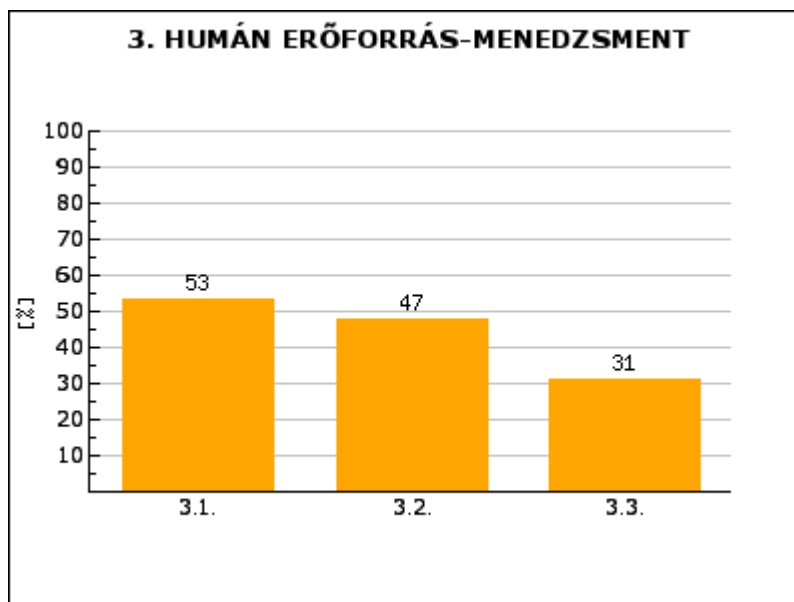
2.4 A Hivatal szervezeti korszerűsítéseinek tervezése, végrehajtása és felülvizsgálata.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
2.4/1	A szervezeti kultúra folyamatos megújítására törekszik, pl. új működési formák (teammunka, benchmarking, benchlearning) bevezetésével.	31.	5	0,90	0,97	18,06	19,56
2.4/2	Figyelemmel kíséri azokat a tényezőket, amelyek a Hivatal működésében változ(tat)ást igényelnek.	31.	5	2,16	0,89	43,22	17,96
2.4/3	Hatékony változásmenedzsmentet alkalmaz (megtervezi a változásokat, értékeli azok hatásait, stb.)	31.	5	0,93	1,06	18,70	21,25
2.4/4	Az innováció terén tett lépések folyamatos figyelemmel kísérése.	31.	5	1,00	1,09	20,00	21,90
2.4/5	A szükséges erőforrások rendelkezésre állásának	31.	5	1,96	1,07	39,35	21,59

biztosítása a tervezett változások végrehajtása érdekében.						
--	--	--	--	--	--	--

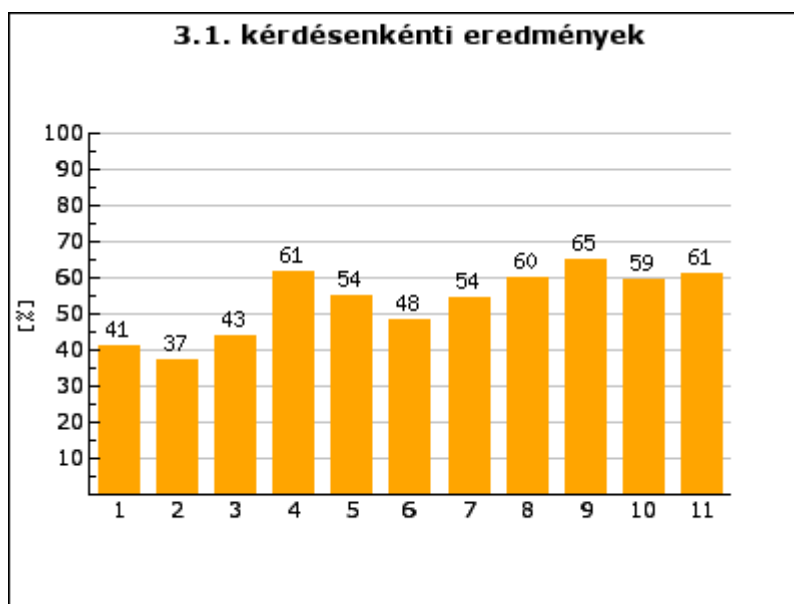
3. HUMÁN ERŐFORRÁS-MENEDZSMENT



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
3.1	A humán erőforrások tervezése, irányítása és fejlesztése a stratégia, valamint a tervezés szempontjából.	11	31,00	2,67	0,46	53,43	9,34
3.2	Az egyéni, csoport- és szervezeti célok elérése érdekében meghatározza, fejleszti és alkalmazza a munkatársak megfelelő képességeit és készségeit.	10	31,00	2,38	0,34	47,67	6,93
3.3	A dolgozók bevonása	7	31,00	1,55	0,53	31,15	10,65

Kérdésenkénti eredmények

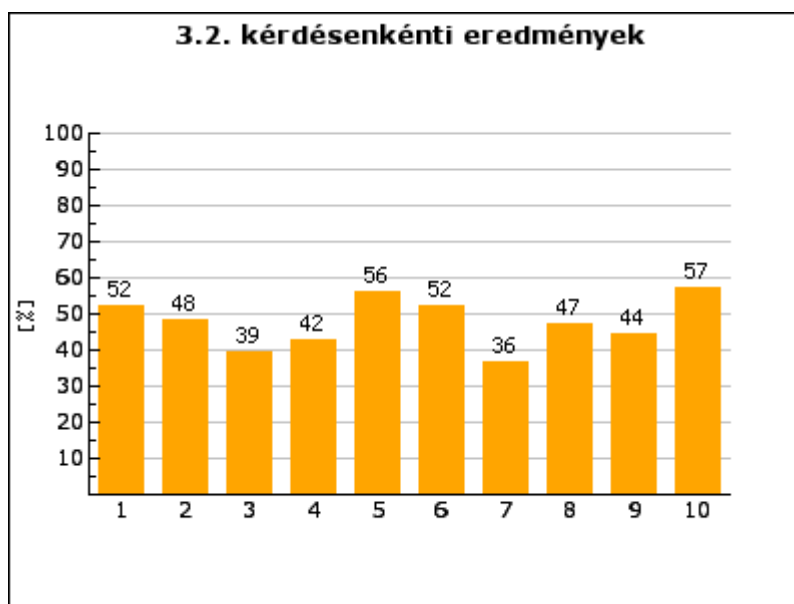
3.1 A humán erőforrások tervezése, irányítása és fejlesztése a stratégia, valamint a tervezés szempontjából.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
3.1/1	a munkaerő tervezése, fejlesztése, és a személyzetpolitika belső kommunikációja összhangban van a Hivatal célkitűzéseivel és stratégiájával, illetve terveivel.	31.	5	2,06	1,34	41,29	26,80
3.1/2	rendszeresen elemzi a személyzeti erőforrásokkal kapcsolatos igényeket, figyelembe véve az ügyfelek és partnerek elvárásait is.	31.	5	1,87	1,31	37,41	26,20
3.1/3	olyan világos személyzetpolitikát fejleszt ki, mely objektív kritériumokat tartalmaz a munkaerő-felvétellel, az előmenetellel, a jövedelemmel és a vezetői funkciókkal kapcsolatban.	31.	5	2,19	1,70	43,87	34,02
3.1/4	egyértelmű a feladat- és hatáskörök, valamint a felelősség elosztása (pl. a munkaköri leírásokban).	31.	5	3,09	1,49	61,93	29,82
3.1/5	az új munkatársak felvétele, valamint a	31.	5	2,74	1,36	54,83	27,30

	személyzeti fejlesztési tervek összhangban vannak a munkaköri leírásokkal.						
3.1/6	a feladatok megtervezésekor figyelemmel van a munkamegosztásra és a munkaerő fejlesztésére.	31.	5	2,41	1,11	48,38	22,37
3.1/7	világosan meg vannak határozva, hogy a vezetőknek milyen vezetői képességekkel és készségekkel kell rendelkezniük, és a vezetői kinevezéseknél ezeket a feltételeket alkalmazzák is.	31.	5	2,70	1,81	54,19	36,21
3.1/8	biztosítva vannak a munkavégzés megfelelő feltételei (irodai felszereltség, számítástechnikai eszköz-ellátottság, stb.).	31.	5	3,00	1,39	60,00	27,80
3.1/9	egyenlő esélyeket és tisztességes eljárást biztosít a munkatársak felvételekor és előmenetelük tekintetében (pl. a nemi, származási vagy vallási hovatartozás vonatkozásában vagy a testi fogyatékosokat illetően).	31.	5	3,25	1,80	65,16	36,13
3.1/10	figyelmet fordít a csökkent munkaképességűek személyi és egyéb igényeinek kielégítésére.	31.	5	2,96	1,49	59,35	29,88
3.1/11	magánélet egyensúlyára (pl. a szabadságolás során vagy a tanulmányi igények eldöntésénél).–figyelemmel van a munka	31.	5	3,06	1,56	61,29	31,38

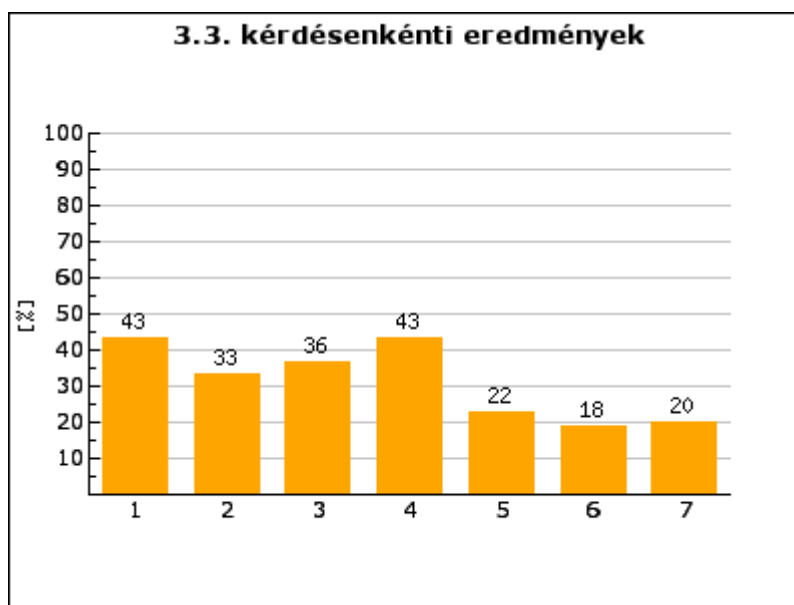
3.2 Az egyéni, csoport- és szervezeti célok elérése érdekében meghatározza, fejleszti és alkalmazza a munkatársak megfelelő képességeit és készségeit.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
3.2/1	egyéni és szervezeti szinten is nyomon követi a munkatársak szakmai tudását, képességeit és készségeit.	31.	5	2,61	1,54	52,25	30,84
3.2/2	a jelenlegi és a jövőbeli egyéni és szervezeti igényeken alapuló képzési terve van.	31.	5	2,41	1,60	48,38	32,15
3.2/3	valamennyi munkatársra képzési és előmeneteli tervet dolgoz ki.	31.	5	1,96	1,58	39,35	31,61
3.2/4	figyelmet fordít a vezetői készségek fejlesztésére a szervezet minden szintjén.	31.	5	2,12	1,60	42,58	32,14
3.2/5	támogatja és segíti új munkatársait.	31.	5	2,80	1,30	56,12	26,03
3.2/6	elősegíti a munkatársak belső és külső mobilitását.	31.	5	2,61	1,40	52,25	28,13
3.2/7	modern képzési módszereket fejleszt ki illetve támogat (pl. multimédiás	31.	5	1,83	1,43	36,77	28,79

	eszközökkel, e-learning).						
3.2/8	irányítja és figyelemmel kíséri a szervezeti és egyéni képzési tervek megvalósulását.	31.	5	2,35	1,51	47,09	30,35
3.2/9	fejleszti és támogatja az ügyfelekkel való kapcsolattartás képességét.	31.	5	2,22	1,38	44,51	27,66
3.2/10	figyelemmel kíséri a képzési költségek alakulását.	31.	5	2,87	1,49	57,41	29,99

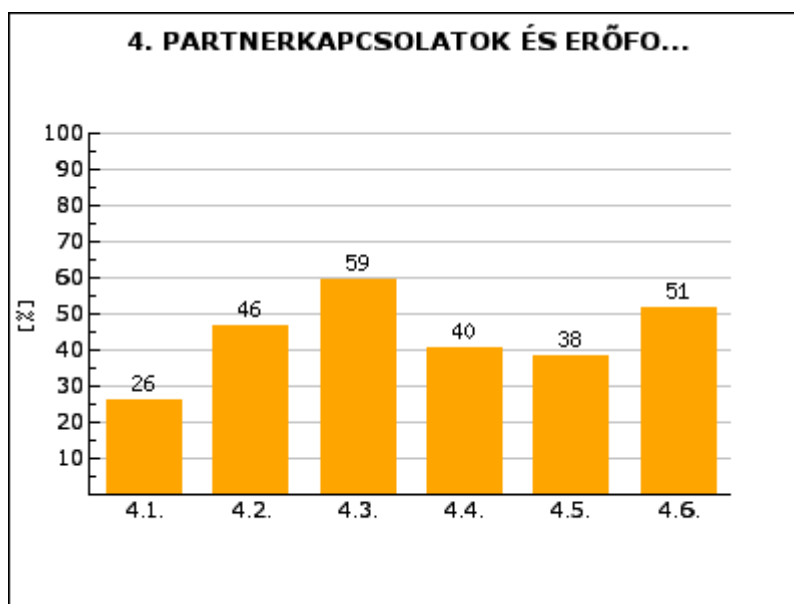
3.3 A dolgozók bevonása



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
3.3/1	támogatja a nyitott, mellérendeltségen alapuló tájékoztatást és párbeszédet a Hivatalon belül.	31.	5	2,16	1,55	43,22	31,02
3.3/2	kikéri a munkatársak véleményét, ötleteit, javaslatait a Hivatal folyamatainak fejlesztése érdekében.	31.	5	1,67	1,42	33,54	28,46
3.3/3	bevonja dolgozóit	31.	5	1,83	1,39	36,77	27,85

	terveinek és stratégiájának kialakításába, az eljárások megtervezésébe, valamint a fejlesztési tevékenységek meghatározásába és végrehajtásába.						
3.3/4	arra törekszik, hogy egyetértés legyen a Hivatal vezetői és nem vezető beosztású munkatársai között az elérendő célokról és a célok elérésének kritériumairól.	31.	5	2,16	1,31	43,22	26,38
3.3/5	rendszeresen szervez és végrehajt dolgozói felméréseket (véleményükről, elégedettségükről).	31.	5	1,12	1,38	22,58	27,68
3.3/6	lehetőséget biztosít a munkatársak számára, hogy ők is értékelhessék a vezetők teljesítményét.	31.	5	0,93	1,20	18,70	24,18
3.3/7	konzultál a dolgozói érdekképviselők képviselőivel.	31.	5	1,00	1,50	20,00	30,11

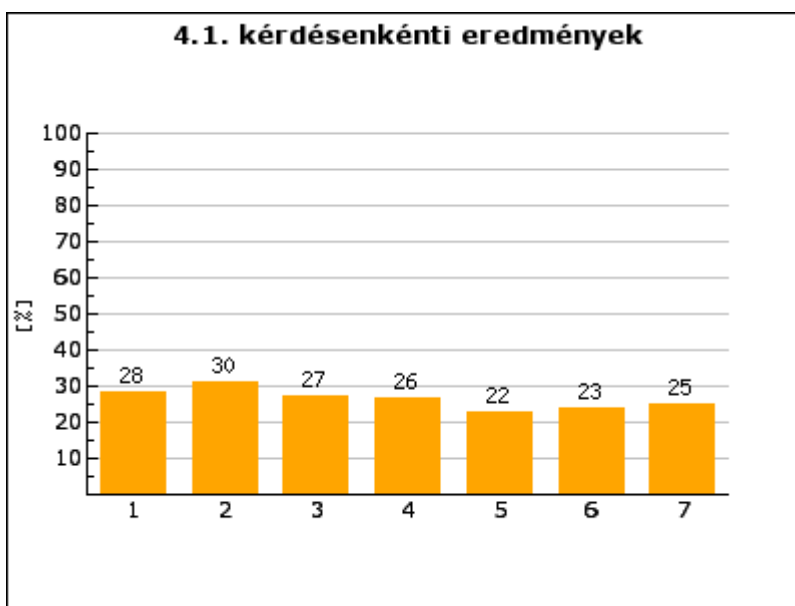
4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.1	fejleszti és működteti legfontosabb partnerkapcsolatait.	7	31,00	1,31	0,14	26,35	2,82
4.2	Fejleszti és működteti partnerségi kapcsolatait fogyasztóival/ügyfeleivel.	7	31,00	2,33	0,59	46,63	11,88
4.3	Tudásmenedzsment	10	31,00	2,96	0,38	59,22	7,68
4.4	A Hivatal gazdálkodása.	11	31,00	2,02	0,40	40,58	8,17
4.5	Szervezési kérdések (a Hivatalban alkalmazott "technológiák").	7	31,00	1,92	0,21	38,43	4,38
4.6	A hivatali épületek és vagyon felhasználása	6	31,00	2,57	0,47	51,50	9,46

Kérdésenkénti eredmények

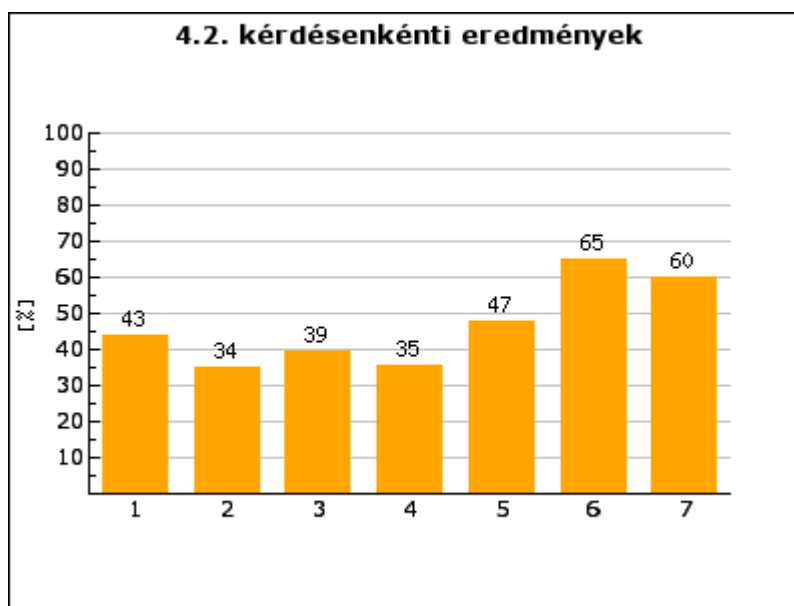
4.1 fejleszti és működteti legfontosabb partnerkapcsolatait.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.1/1	Meghatározza stratégiai partnereit és a velük való viszony jellegét (pl. szolgáltatást nyújtó és igénybe vevő, társszerv, hierarchikus és ellenőrzési, együttműködési).	31.	5	1,41	1,38	28,38	27,70
4.1/2	A viszony jellegének megfelelő partnerségi megállapodásokat hoz létre.	31.	5	1,54	1,47	30,96	29,59
4.1/3	Meghatározza a partneri kapcsolattartás feladatköreit.	31.	5	1,35	1,33	27,09	26,60
4.1/4	Rendszeresen figyelemmel kíséri, és értékeli a partneri kapcsolatok alakulását és eredményeit.	31.	5	1,32	1,39	26,45	27,99
4.1/5	Ösztönzi és szervezi a feladat specifikus partnerségi kapcsolatokat, más közigazgatási szervekkel közös programokat fejleszt ki és hajt végre.	31.	5	1,12	1,25	22,58	25,16

4.1/6	Felkészíti munkatársait a partnerekkel való hatékony együttműködésre.	31.	5	1,19	1,19	23,87	23,89
4.1/7	Személyes találkozókat szervez partnereivel.	31.	5	1,25	1,36	25,16	27,30

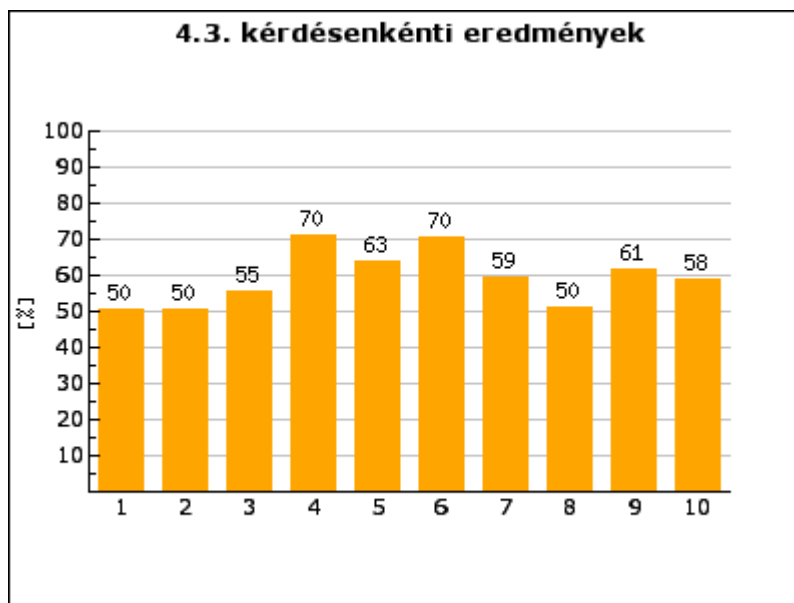
4.2 Fejlesztési és működtetési partnerségi kapcsolatait fogyasztóival/ügyfeleivel.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.2/1	a lakosságot érintő ügyekben támogatja az ügyfelek/polgárok/fogyasztók bevonását.	31.	5	2,19	1,37	43,87	27,52
4.2/2	az ügyfeleket/polgárokat bevonja a politikai döntéshozatali eljárásba (pl. konzultációk, felmérések, közvélemény kutatások szervezésével).	31.	5	1,74	1,41	34,83	28,26
4.2/3	nyitott az ügyféli/fogyasztói/állampolgári ötletre, javaslatokra és panaszokra, és ennek érdekében megfelelő eljárásokat (pl. felmérések, konzultációk szervezésével, kérdőívekkel, panaszládák, közvélemény kutatások	31.	5	1,96	1,42	39,35	28,51

	eszközeivel) fejleszt ki és használ.						
4.2/4	aktív támogatást nyújt a polgárok/ügyfelek részére, hogy megszervezzék önmagukat.	31.	5	1,77	1,45	35,48	29,07
4.2/5	megfelelő tájékoztatási politikát folytat (pl. a különböző közigazgatási szervekről, az ügyintézésről).	31.	5	2,38	1,35	47,74	27,16
4.2/6	biztosítja, hogy minden ügyfél ügyével egyénileg foglalkozzanak (azonosítható legyen az ügygel foglalkozó ügyintéző).	31.	5	3,25	1,34	65,16	26,81
4.2/7	biztosítja szervezetének, döntéseinek és fejlesztéseinek átláthatóságát (pl. éves jelentések, sajtótájékoztatók, internetes információk útján).	31.	5	3,00	1,31	60,00	26,33

4.3 Tudásmenedzsment

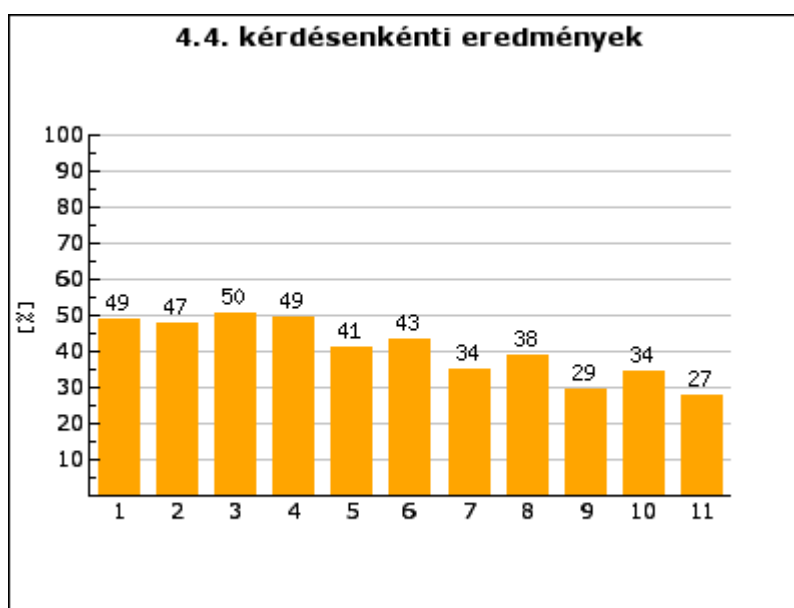


Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.3/1	folyamatosan fejleszti a Hivatal szellemi tőkéjének irányítását, megőrzését és értékelését	31.	5	2,51	1,31	50,32	26,26

4.3/2	biztosítja, hogy a rendelkezésre álló ismereteket és információkat megossza partnereivel.	31.	5	2,51	1,20	50,32	24,15
4.3/3	folyamatosan figyelemmel kíséri a Hivatal munkatársainak felkészültségét, és azt olyan stratégiai tervhez igazítja, amely az ügyfelek igényein alapul.	31.	5	2,77	0,95	55,48	19,12
4.3/4	biztosítja, hogy valamennyi munkatársa megszerezhesse a feladatköréhez szükséges ismereteket és készségeket.	31.	5	3,54	1,23	70,96	24,67
4.3/5	biztosítja, hogy ügyfelei és partnerei hozzáférjenek a számukra fontos egyébként nyilvános információkhoz.	31.	5	3,19	1,27	63,87	25,51
4.3/6	biztosítja az általa adott tájékoztatás helyességét, hitelességét és biztonságát.	31.	5	3,51	1,12	70,32	22,43
4.3/7	belső információs csatornákat működtet annak érdekében, hogy munkatársai hozzáférhessenek a számukra szükséges információkhoz (Intraneten, intézményesített belső értekezleteken, belső hírlevélen, tájékoztatókon vagy más módon).	31.	5	2,96	1,13	59,35	22,79
4.3/8	ösztönzi az információcserét saját szervezeti egységei között, illetve ügyfeleivel és partnereivel.	31.	5	2,54	0,92	50,96	18,50

4.3/9	gondoskodik arról, hogy a szükséges, külső forrásból megszerezhető információk elérhetők és hatékonyan felhasználhatók legyenek (pl. Internet hozzáféréssel, szakmai konzultációk, konferenciák figyelemmel kísérésével).	31.	5	3,09	1,13	61,93	22,71
4.3/10	tájékoztatását könnyen hozzáférhető, felhasználó- (ügyfél-) barát módon nyújtja.	31.	5	2,93	1,18	58,70	23,62

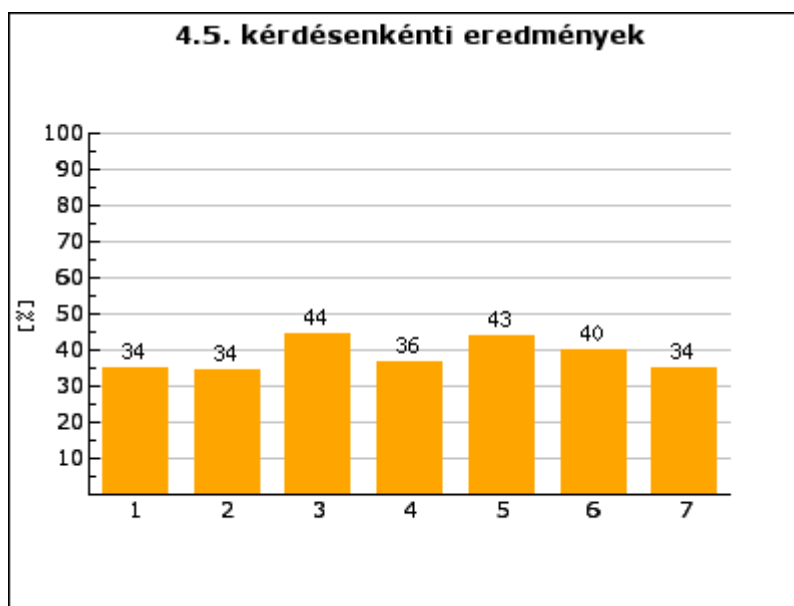
4.4 A Hivatal gazdálkodása.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.4/1	stratégiai terveinek megfelelően gazdálkodik.	31.	5	2,45	1,50	49,03	30,03
4.4/2	átlátható gazdálkodást folytat.	31.	5	2,38	1,40	47,74	28,13
4.4/3	igyekszik fejleszteni, hatékonyabbá tenni költségvetési tervezési folyamatait.	31.	5	2,51	1,12	50,32	22,43

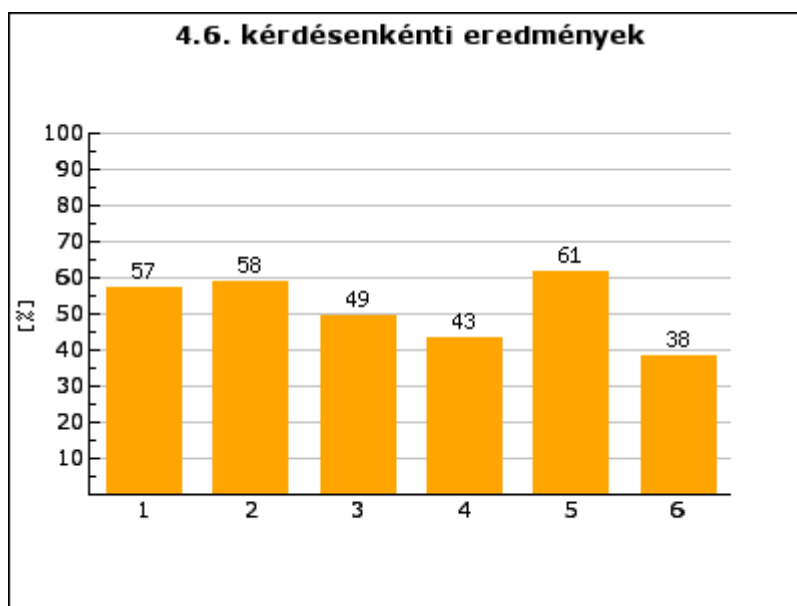
4.4/4	folyamatosan figyelemmel kíséri szolgáltatásainak költségeit.	31.	5	2,48	1,20	49,67	24,15
4.4/5	költséghatékony gazdálkodást folytat	31.	5	2,06	1,20	41,29	24,18
4.4/6	a lehetőségekhez mértén igyekszik belső pénzügyi önállóságot biztosítani szervezeti egységeinek.	31.	5	2,16	1,21	43,22	24,27
4.4/7	belső pénzügyi ellenőrzéseit költség- haszon elemzések alapján végzi.	31.	5	1,74	1,45	34,83	29,19
4.4/8	saját hatáskörébe tartozó pénzügyi döntései során gondosan elemzi a kockázatokat és a lehetőségeket.	31.	5	1,93	1,31	38,70	26,29
4.4/9	modern pénzügyi kontrolling-rendszert működtet (pl. belső pénzügyi auditokon keresztül).	31.	5	1,48	1,71	29,67	34,20
4.4/10	gazdálkodása saját munkatársai számára is átlátható	31.	5	1,70	1,44	34,19	28,84
4.4/11	anyagi eszközeit és felszereltségét hatékonyan használja stratégiai céljai eléréséhez	31.	5	1,38	1,40	27,74	28,13

4.5 Szervezési kérdések (a Hivatalban alkalmazott "technológiák").



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.5/1	stratégiai és működési céljainak megfelelően hajtja végre szervezési feladatait.	31.	5	1,74	1,23	34,83	24,74
4.5/2	hatékony szervezési folyamatokat alkalmaz a belső munkamegosztásban	31.	5	1,70	1,10	34,19	22,02
4.5/3	képzési politikájában.	31.	5	2,22	1,33	44,51	26,68
4.5/4	fejlesztési folyamatai során.	31.	5	1,83	1,03	36,77	20,71
4.5/5	az ügyfelekkel és partnereivel való kapcsolatok terén.	31.	5	2,19	1,22	43,87	24,45
4.5/6	belső és külső hálózati kapcsolatainak fenntartásában és fejlesztésében	31.	5	2,00	1,09	40,00	21,90
4.5/7	szervezési folyamatait figyelemmel kíséri és fejleszti.	31.	5	1,74	1,21	34,83	24,20

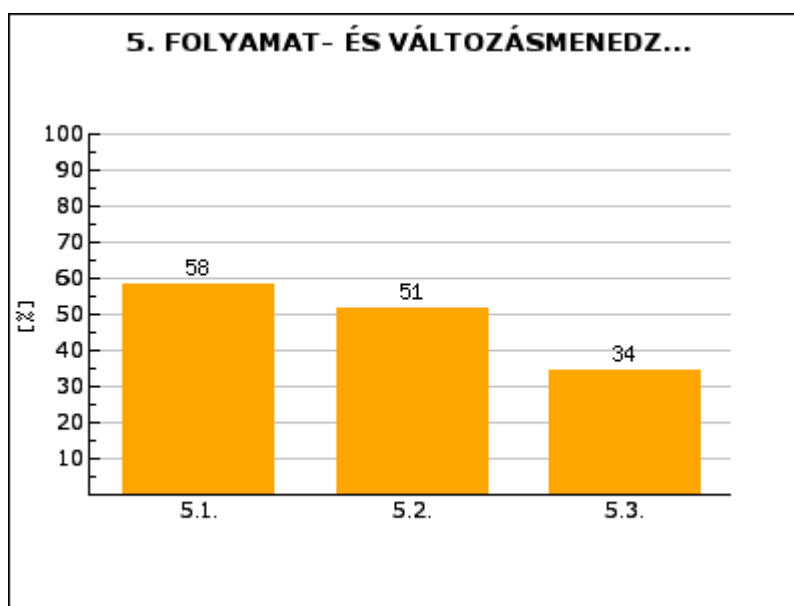
4.6 A hivatali épületek és vagyon felhasználása



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
4.6/1	hivatali helyiségei megfelelnek az ügyféli igényeknek és elvárásoknak (ideértve a hivatali épület(ek) elhelyezkedését).	31.	5	2,87	1,33	57,41	26,70
4.6/2	költségtakarékos és hatékony módon használja ki irodai adottságait (pl. megfelelő egyterű hivatali helyiségek vannak) és technikai felszereléseit (pl. megfelelő számú számítógép és fénymásoló van)	31.	5	2,93	1,23	58,70	24,73
4.6/3	megfelelő és költség-hatékony módon működteti, illetve tartja fenn épületeit, irodáit és technikai felszereléseit.	31.	5	2,48	1,41	49,67	28,22
4.6/4	költség-hatékony közlekedési és energiafelhasználási lehetőségeket biztosít.	31.	5	2,16	1,34	43,22	26,88
4.6/5	biztosítja a hivatali épületek és	31.	5	3,09	1,04	61,93	20,88

	helyiségeknek a munkatársak és az ügyfelek (partnerek) igényeinek megfelelő fizikai megközelíthetőségét. (parkolókkal, tömegközlekedési megállókkal).						
4.6/6	Fizikai vagyonának menedzselésére egységes politikát dolgozott ki (pl. elkülönített vagyonkezeléssel vagy más módon).	31.	5	1,90	1,44	38,06	28,91

5. FOLYAMAT- ÉS VÁLTOZÁSMENEDZSMENT

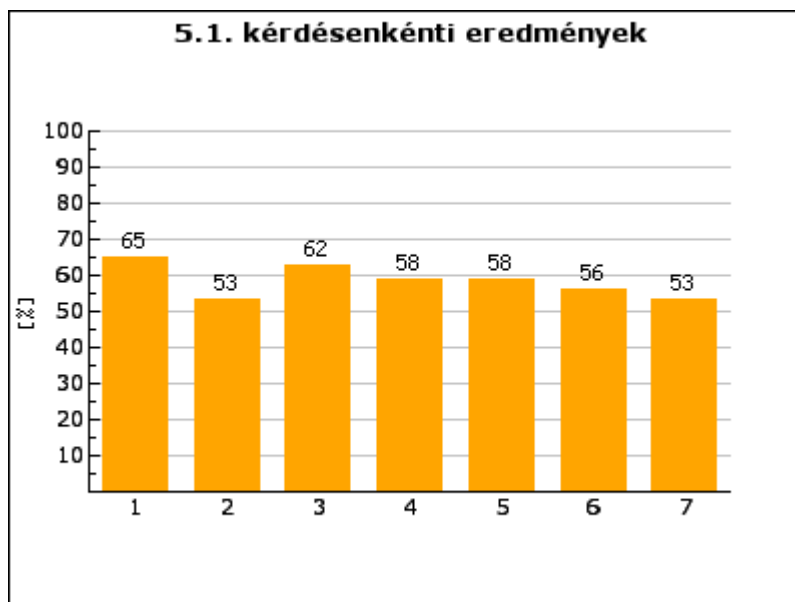


Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
5.1	A Hivatal meghatározza, tervezi, irányítja és fejleszti folyamatait.	7	31,00	2,91	0,21	58,34	4,38
5.2	A Hivatal tevékenységét ügyfeleinek/a polgárok bevonásával látja el illetve fejleszti.	9	31,00	2,57	0,57	51,54	11,41

5.3	A Hivatal innovációs folyamatainak a menedzselése.	7	31,00	1,73	0,19	34,65	3,98
-----	--	---	-------	------	------	-------	------

Kérdésenkénti eredmények

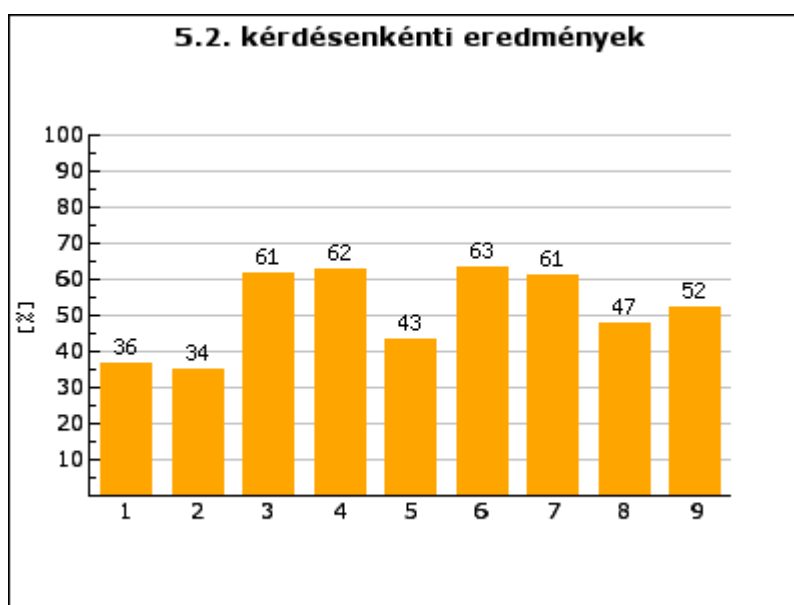
5.1 A Hivatal meghatározza, tervezi, irányítja és fejleszti folyamatait.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
5.1/1	meghatározza, leírja és dokumentálja kulcsfontosságú folyamatait.	31.	5	3,25	1,21	65,16	24,20
5.1/2	a szervezeti célok, és azok változásainak figyelembe vételével elemzi és értékeli kulcsfolyamatait.	31.	5	2,67	1,19	53,54	23,88
5.1/3	kijelöli folyamatfelelőseit és megfelelő hatáskörrel látja el őket.	31.	5	3,12	1,31	62,58	26,20
5.1/4	kulcsfolyamatainak megtervezésébe és továbbfejlesztésébe bevonja munkatársait és külső partnereit.	31.	5	2,93	0,99	58,70	19,95
5.1/5	biztosítja, hogy legfontosabb folyamatait	31.	5	2,93	0,96	58,70	19,27

	támogassák stratégiai céljait.						
5.1/6	erőforrásait az egyes folyamatokhoz azok fontosságának arányában rendeli hozzá.	31.	5	2,80	1,04	56,12	20,92
5.1/7	folyamatosan javítja és optimalizálja folyamatait azok mért hatékonysága és hatásossága alapján.	31.	5	2,67	0,83	53,54	16,64

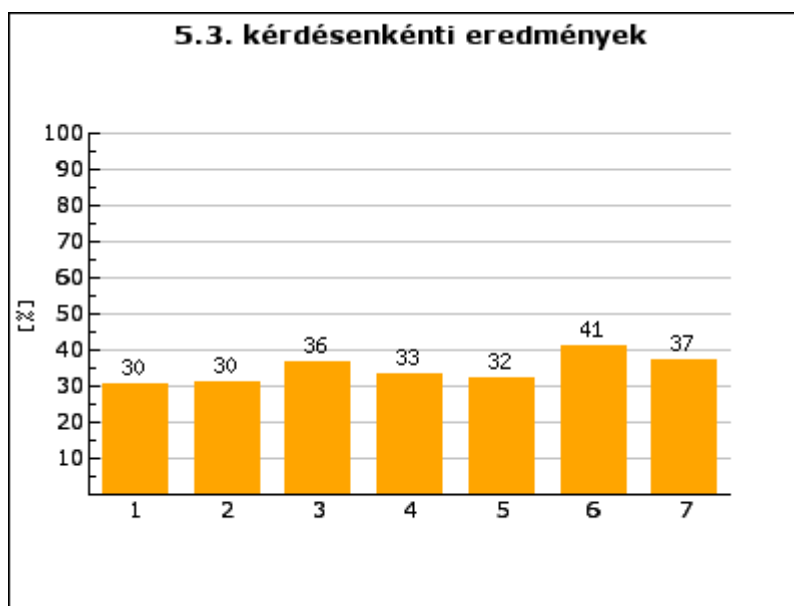
5.2 A Hivatal tevékenységét ügyfeleinek/a polgárok bevonásával látja el illetve fejleszti.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
5.2/1	szolgáltatásainak tervezésébe és fejlesztésébe bevonja ügyfeleit (pl. a szolgáltatásokra vonatkozó felmérés útján).	31.	5	1,83	1,18	36,77	23,71
5.2/2	szolgáltatásai minőségi standardjainak fejlesztésébe bevonja ügyfeleit és partnereit	31.	5	1,74	1,29	34,83	25,80
5.2/3	döntései világosak és érthető nyelvezetűek.	31.	5	3,09	1,10	61,93	22,12

5.2/4	figyelemmel kíséri az ügyfelek panaszait. eljár azokat érintően, és eljárásának eredményéről tájékoztatja az érintetteket.	31.	5	3,12	1,05	62,58	21,12
5.2/5	információs és tájékoztató szolgáltatásainak fejlesztésébe bevonja ügyfeleit.	31.	5	2,16	1,41	43,22	28,32
5.2/6	ügyfeleinek megfelelő és megbízható tájékoztatást biztosít, segítséget és támogatást nyújt.	31.	5	3,16	1,00	63,22	20,06
5.2/7	elősegíti a szolgáltatásaihoz való hozzáférést (pl. rugalmas ügyfélszolgálaton, papíralapú és elektronikus iratkezelésen keresztül).	31.	5	3,06	0,92	61,29	18,57
5.2/8	elősegíti az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartást.	31.	5	2,38	1,25	47,74	25,12
5.2/9	megfelelő panaszkezelési eljárásokat fejleszt ki.	31.	5	2,61	1,43	52,25	28,60

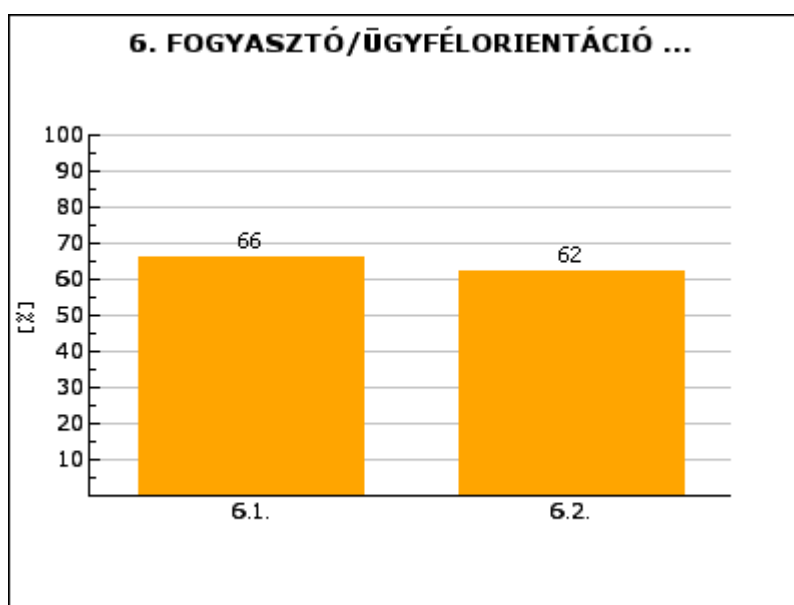
5.3 A Hivatal innovációs folyamatainak a menedzselése.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
5.3/1	a fejlesztés érdekében benchmarkingot, benchlearningot (a teljesítmény összevetése más hivatalokéval és a jó gyakorlat átvétele) alkalmaz.	31.	5	1,51	1,48	30,32	29,60
5.3/2	a szervezeti változások menedzselése folyamán egyensúlyban tart az „alulról”, illetve „felülről” jövő javaslatok között.	31.	5	1,54	1,26	30,96	25,21
5.3/3	elemzi a kockázatokat és a sikert veszélyeztető tényezőket.	31.	5	1,83	1,26	36,77	25,34
5.3/4	hatékonyan irányítja a változásokat (pl. irányító csoport, benchmarking alkalmazásával, beszámolókkal, a változások szakaszolásával).	31.	5	1,67	1,27	33,54	25,50
5.3/5	a tervezett változások által érintett valamennyi partnerének	31.	5	1,61	1,28	32,25	25,65

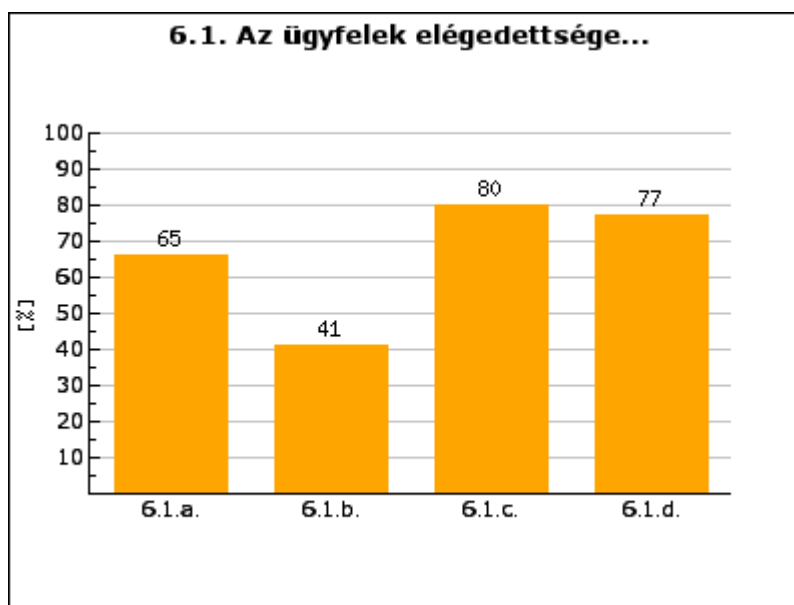
	képviselőivel konzultációt folytat a változások megtervezése során.						
5.3/6	biztosítja a változások végrehajtásához szükséges erőforrásokat.	31.	5	2,06	1,15	41,29	23,05
5.3/7	értékeli a változások folyamatait.	31.	5	1,87	1,11	37,41	22,35

6. FOGYASZTÓ/ÜGYFÉLORIENTÁCIÓ EREDMÉNYEI (VEVŐI ELÉGEDETTSÉG)



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1	Az ügyfelek elégedettsége vonatkozásában elért eredmények. Kérjük, értékelje az alábbi szempontokat aszerint, hogy a megfogalmazott állítások mennyire igazak a Hivatalban.	15	31,00	3,30	0,88	66,17	17,67
6.2	A Hivatal ügyfélközpontú működésének indikátorai.	12	31,00	3,10	0,60	62,11	12,14

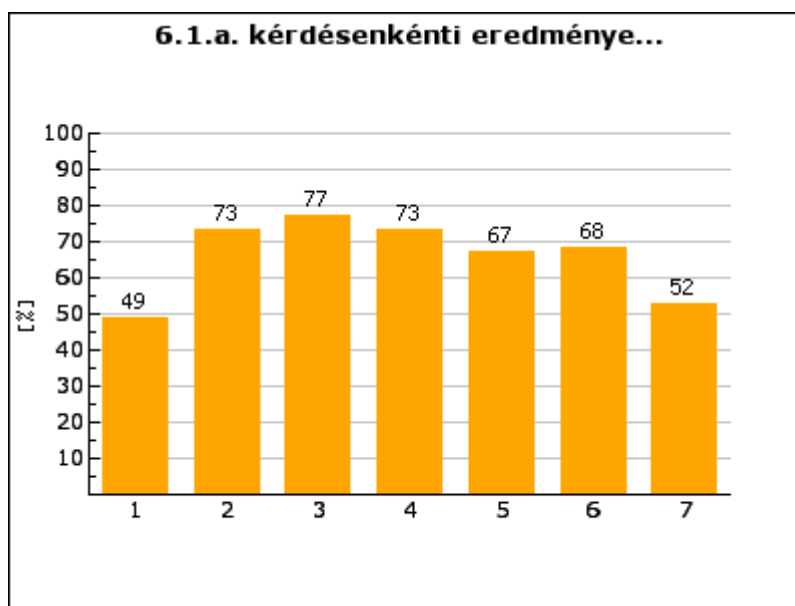
6.1. Az ügyfelek elégedettsége vonatkozásában elért eredmények. Kérjük, értékelje az alábbi szempontokat aszerint, hogy a megfogalmazott állítások mennyire igazak a Hivatalban.



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.a	A Hivatal egészének ügyféli megítélésében elért eredmények.	7	31,00	3,29	0,54	65,99	10,88
6.1.b	Az ügyfelek bevonásában elért eredmények.	1	31,00	2,06	0,00	41,29	0,00
6.1.c	A hivatali szolgáltatások hozzáférhetőségében elért eredmények.	4	31,00	4,00	0,15	80,00	3,02
6.1.d	A hivatali szolgáltatások minőségében elért eredmények	3	31,00	3,87	0,22	77,41	4,46

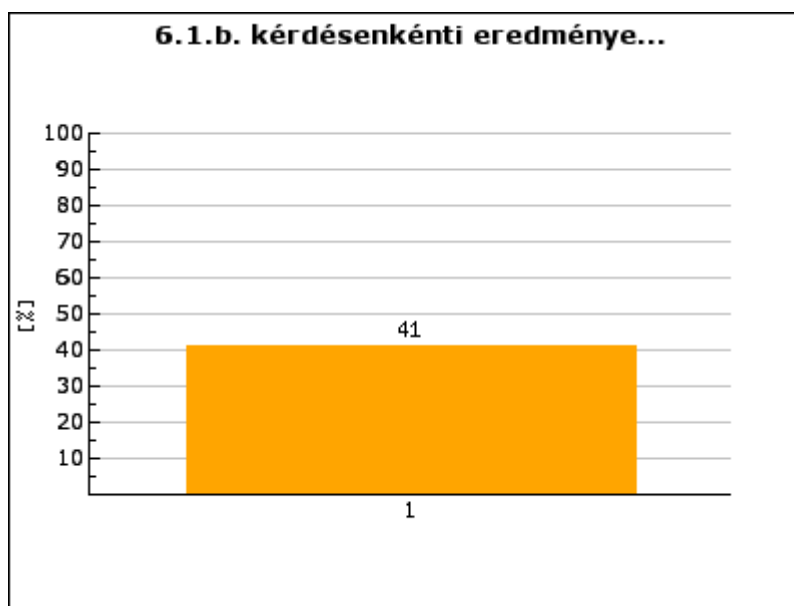
Kérdésenkénti eredmények

6.1.a A Hivatal egészének ügyféli megítélésében elért eredmények.



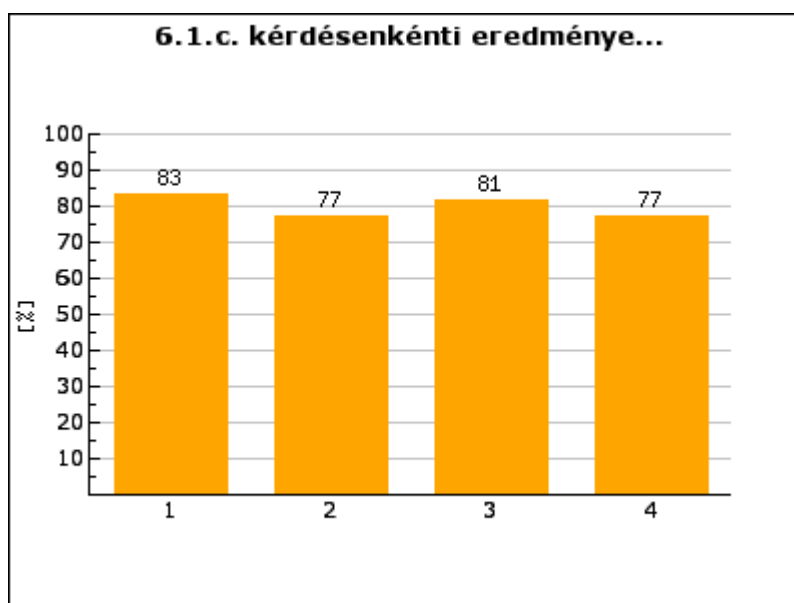
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.a/1	A Hivatal teljesítményével való elégedettség mértéke magas.	31.	5	2,45	1,12	49,03	22,41
6.1.a/2	Az ügyfelekkel való bánásmód helyénvaló és barátságos.	31.	5	3,67	0,83	73,54	16,64
6.1.a/3	A Hivatalra az ügyintézők készségessége és előzékenysége jellemző.	31.	5	3,87	0,80	77,41	16,11
6.1.a/4	A hivatali ügyintézés rugalmas és fogékony az egyéni helyzetekre.	31.	5	3,67	0,94	73,54	18,89
6.1.a/5	A Hivatal fogékony a változásokra.	31.	5	3,35	0,87	67,09	17,54
6.1.a/6	A Hivatal fontosnak tartja a fejlesztéseket.	31.	5	3,41	1,11	68,38	22,37
6.1.a/7	A Hivatal tevékenysége nagy hatással van ügyfelei életviszonyaira.	31.	5	2,64	1,53	52,90	30,78

6.1.b Az ügyfelek bevonásában elért eredmények.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.b/1	A Hivatal törekszik arra, hogy a szolgáltatásainak megtervezésébe, illetve döntéshozatali mechanizmusaiiba bevonja az ügyfeleket, a polgárokat.	31.	5	2,06	1,15	41,29	23,05

6.1.c A hivatali szolgáltatások hozzáférhetőségében elért eredmények.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
--------	--	-----------------	--	--	--	------------------	--

sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.c/1	Megfelelő a Hivatal nyitva tartása, illetve az átlagos várakozási idő.	31.	5	4,16	0,89	83,22	17,96
6.1.c/2	A Hivatal által nyújtott információk rendelkezésre állnak, hozzáférhetőek és érthetőek.	31.	5	3,87	0,99	77,41	19,82
6.1.c/3	A Hivatal munkatársai igyekeznek egyszerűsíteni az ügyintézését és egyszerű, érthető nyelvet használnak.	31.	5	4,09	0,87	81,93	17,40
6.1.c/4	Jó a Hivatal épületének elhelyezkedése (közel van a tömegközlekedési megállókhoz, parkolási lehetőségek vannak, stb.)	31.	5	3,87	0,88	77,41	17,69

6.1.d A hivatali szolgáltatások minőségében elért eredmények



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.d/1	A Hivatal működése megbízható, megfelel a minőségi	31.	5	3,61	0,91	72,25	18,38

	követelményeknek (ha van, ügyféli kartáknak).						
6.1.d/2	A Hivatal időbeosztása megfelelő.	31.	5	4,00	0,77	80,00	15,49
6.1.d/3	Megfelelő minőségű tájékoztatást és tanácsokat ad az ügyfeleknek.	31.	5	4,00	0,73	80,00	14,60

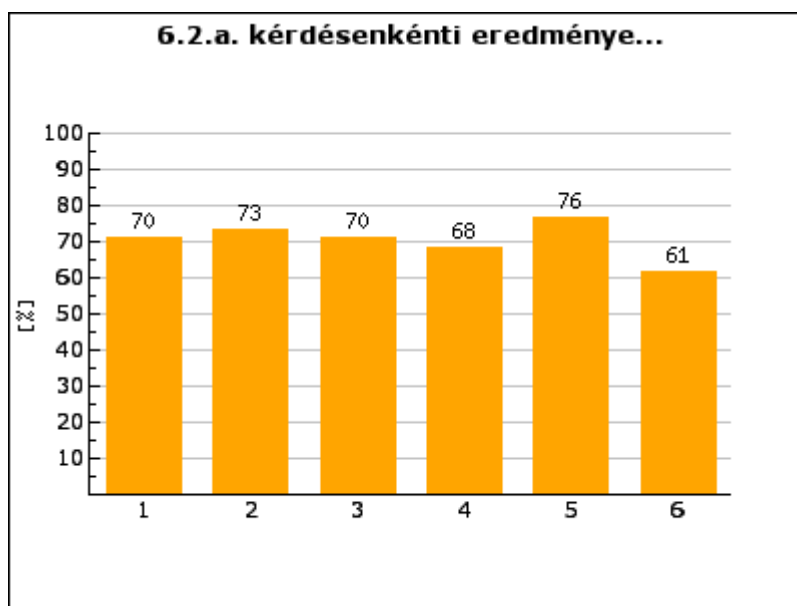
6.2. A Hivatal ügyfélközpontú működésének indikátorai.



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.2.a	A Hivatal egészének ügyféli megítélésében elért eredmények.	6	31,00	3,52	0,25	70,43	5,03
6.2.b	Az ügyfelek bevonásában elért eredmények.	3	31,00	2,40	0,14	48,17	2,90
6.2.c	A hivatali szolgáltatások minőségében elért eredmények	3	31,00	3,38	0,38	67,74	7,60

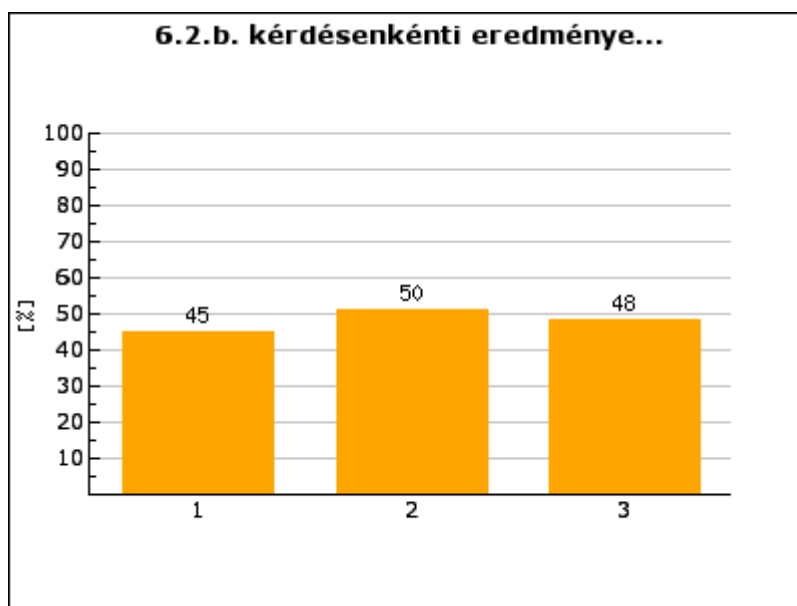
Kérdésenkénti eredmények

6.2.a A Hivatal egészének ügyféli megítélésében elért eredmények.



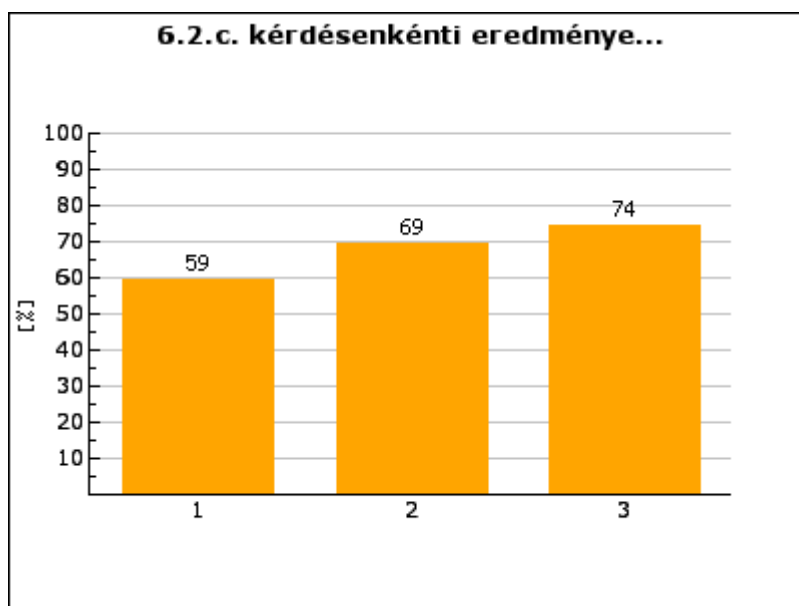
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.2.a/1	A panaszügyek száma alacsony.	31.	5	3,54	1,52	70,96	30,48
6.2.a/2	A Hivatal törekedik a szervezete és szolgáltatásai iránti ügyféli (lakossági) bizalom növelésére.	31.	5	3,67	0,94	73,54	18,89
6.2.a/3	A panaszeljárások hossza megfelelő (vagyis nem túl hosszúak).	31.	5	3,54	1,41	70,96	28,20
6.2.a/4	Az ombudsmani, illetve jogvédő szervek jelzése (felszólalása, tiltakozása) ritka.	31.	5	3,41	1,62	68,38	32,56
6.2.a/5	A hivatali ügyintézés időbeosztása megfelelő.	31.	5	3,83	0,96	76,77	19,38
6.2.a/6	Az ügyfelekkel közvetlenül érintkező munkatársak megfelelő képzésekben részesülnek az ügyintézés stílusát illetően.	31.	5	3,09	1,51	61,93	30,26

6.2.b Az ügyfelek bevonásában elért eredmények.



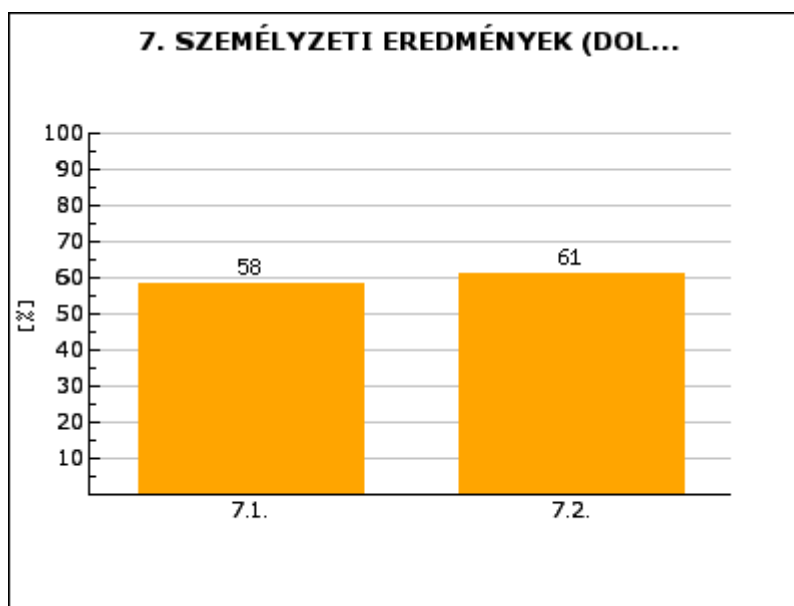
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.2.b/1	Az ügyfelek és a partnerszervezetek megfelelő mértékben és módon vesznek részt a hivatali szolgáltatások megtervezésében és a döntéshozatali folyamatban.	31.	5	2,25	1,43	45,16	28,73
6.2.b/2	A kapott észrevételek, javaslatok rögzítésre kerülnek.	31.	5	2,54	1,33	50,96	26,75
6.2.b/3	A Hivatal igyekszik új módszereket alkalmazni az ügyintézésben.	31.	5	2,41	1,20	48,38	24,09

6.2.c A hivatali szolgáltatások minőségében elért eredmények



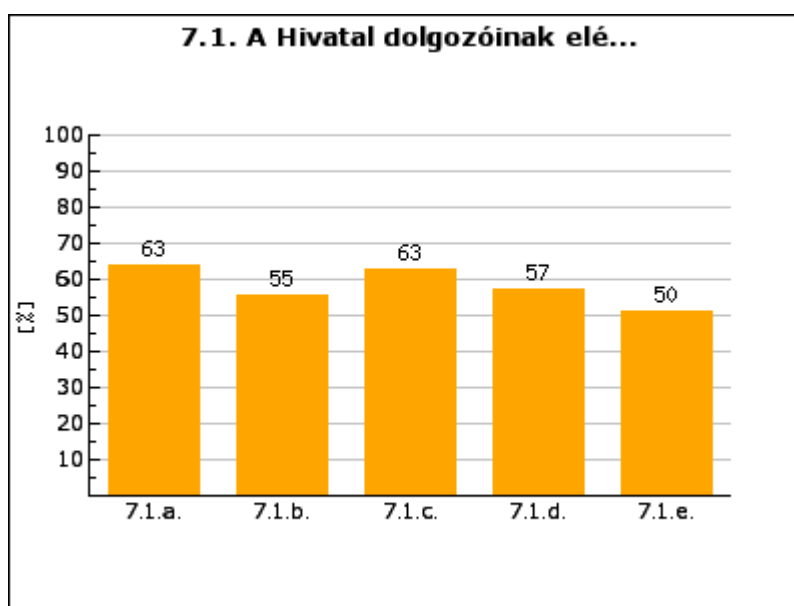
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.2.c/1	A Hivatal ragaszkodik a meglévő szolgáltatási standardok betartásához.	31.	5	2,96	1,25	59,35	25,02
6.2.c/2	A Hivatallal szembeni kártérítési igények alacsonyak.	31.	5	3,48	1,48	69,67	29,60
6.2.c/3	A Hivatal tájékoztatási tevékenységében törekszik az információk hozzáférhetőségére, pontosságára és megbízhatóságára.	31.	5	3,70	0,97	74,19	19,45

7. SZEMÉLYZETI EREDMÉNYEK (DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG)



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1	A Hivatal dolgozóinak elégedettségének és motivációjának mértéke.	23	31,00	2,90	0,26	58,13	5,33
7.2	A dolgozók elégedettsége.	18	31,00	3,05	0,57	61,05	11,40

7.1. A Hivatal dolgozóinak elégedettségének és motivációjának mértéke.

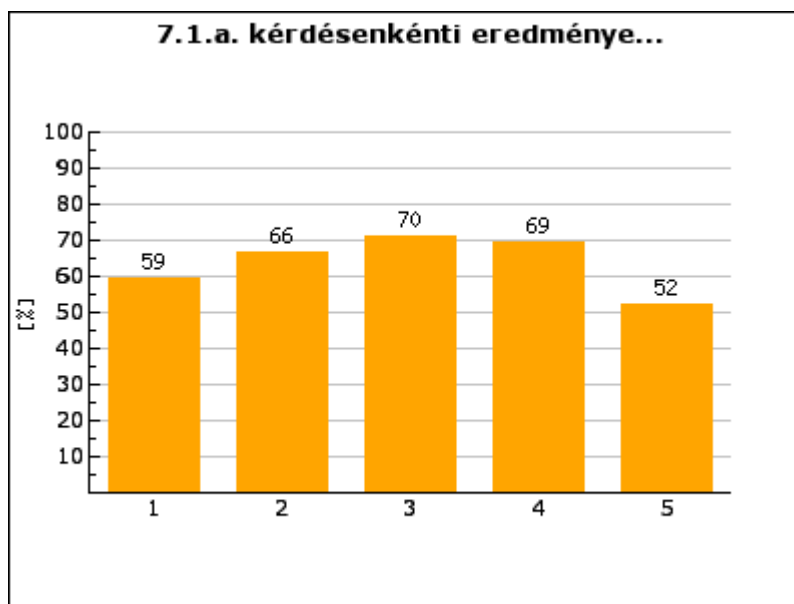


Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések	válaszadók	elért	szórás	elért	szórás

		száma		pontszám		pontszám	
7.1.a	A Hivatal általános megítélése terén elért eredmények. A Hivatal...	5	31,00	3,18	0,39	63,74	7,84
7.1.b	A Hivatal irányításával való megelégedettség mértéke. A Hivatal...	4	31,00	2,78	0,18	55,64	3,62
7.1.c	A hivatali munkakörülményekkel való elégedettség.	7	31,00	3,15	0,33	63,04	6,67
7.1.d	A hivatali motiváció terén elért eredmények, valamint a karrierrel és a készségek fejlesztésének lehetőségeivel való elégedettség.	4	31,00	2,86	0,31	57,25	6,37
7.1.e	A munkatársak elégedettsége...	3	31,00	2,54	0,53	50,96	10,73

Kérdésenkénti eredmények

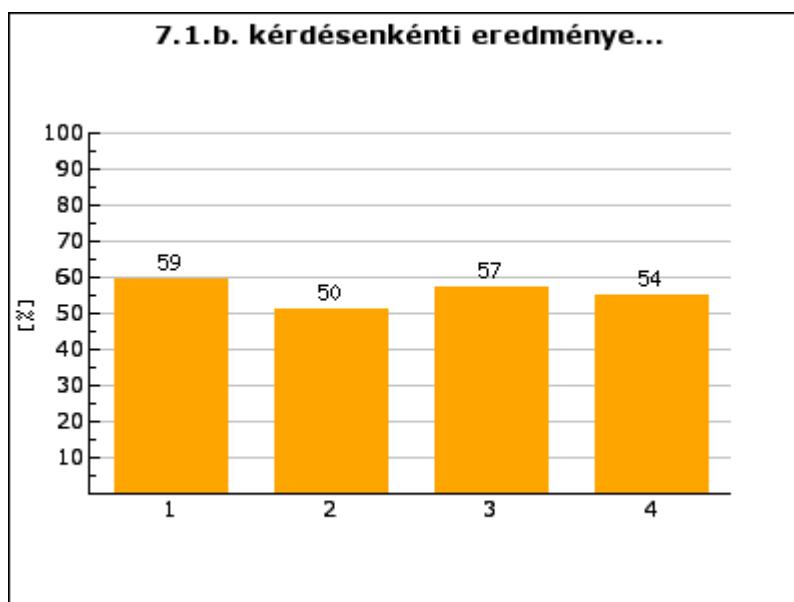
7.1.a A Hivatal általános megítélése terén elért eredmények. A Hivatal...



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1.a/1	általános imázsával való elégedettség.	31.	5	2,96	1,22	59,35	24,48
7.1.a/2	teljesítményével kapcsolatos elégedettség.	31.	5	3,32	1,01	66,45	20,25

7.1.a/3	rendeltetésszerűen, funkcióját betöltve működik.	31.	5	3,54	1,02	70,96	20,55
7.1.a/4	társadalmi és állampolgárokkal való kapcsolatainak megítélése.	31.	5	3,48	0,67	69,67	13,53
7.1.a/5	nyitottsága, mások bevonása a Hivatal szervezeti ügyeibe és jövőképének kialakításába.	31.	5	2,61	1,40	52,25	28,13

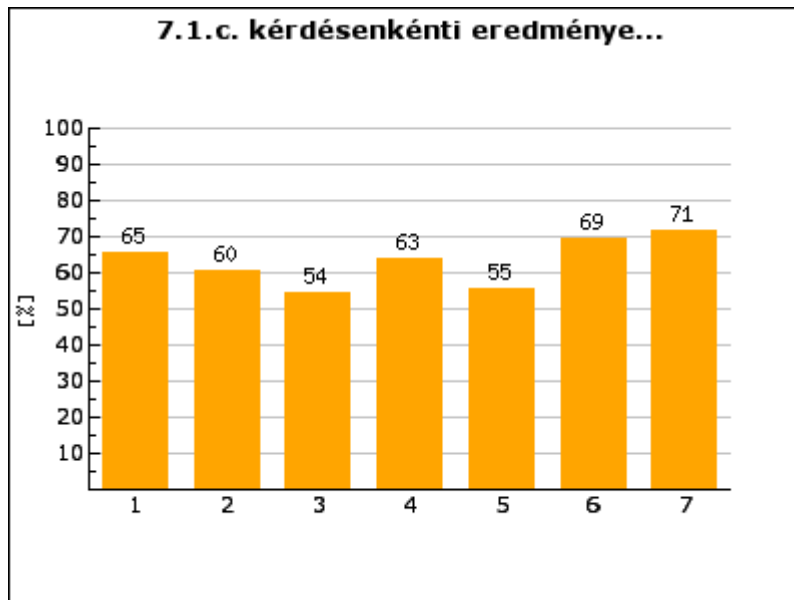
7.1.b A Hivatal irányításával való elégedettség mértéke. A Hivatal...



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1.b/1	felső- és középvezetőinek általános megítélése.	31.	5	2,96	1,13	59,35	22,79
7.1.b/2	A feladat-meghatározásokkal, a munkatársak teljesítményértékelésével, az egyéni és csoportmunka elismerésével kapcsolatos elégedettség mértéke.	31.	5	2,54	1,05	50,96	21,19
7.1.b/3	eljárásainak, működésének tervezettségével való	31.	5	2,87	0,88	57,41	17,69

	elégedettség.						
7.1.b/4	képessége a változásra és a megújulásra.	31.	5	2,74	0,96	54,83	19,29

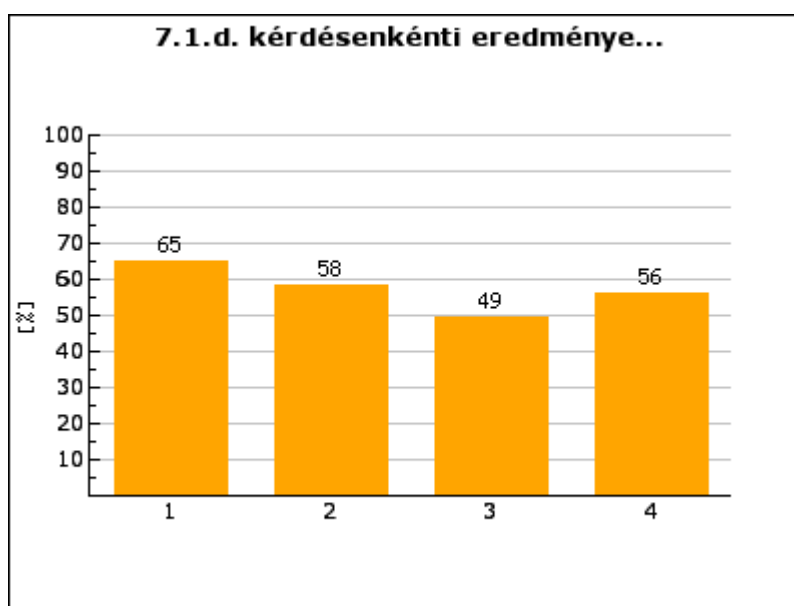
7.1.c A hivatali munkakörülményekkel való elégedettség.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1.c/1	A munkahely arculatával való elégedettség mértéke.	31.	5	3,29	1,03	65,80	20,78
7.1.c/2	A munkahelyi hangulattal és a szervezeti kultúrával való elégedettség mértéke.	31.	5	3,03	1,22	60,64	24,48
7.1.c/3	A pihenési lehetőségekkel való elégedettség mértéke.	31.	5	2,70	1,24	54,19	24,86
7.1.c/4	A Hivatal szociális és környezeti ügyekhez való hozzáállásával való elégedettség mértéke.	31.	5	3,19	1,24	63,87	24,99
7.1.c/5	A Hivatalon belüli egyenlő esélyek és tisztességes bánásmód megítélése.	31.	5	2,77	1,38	55,48	27,66
7.1.c/6	A munkaidő rugalmasságának,	31.	5	3,48	1,20	69,67	24,15

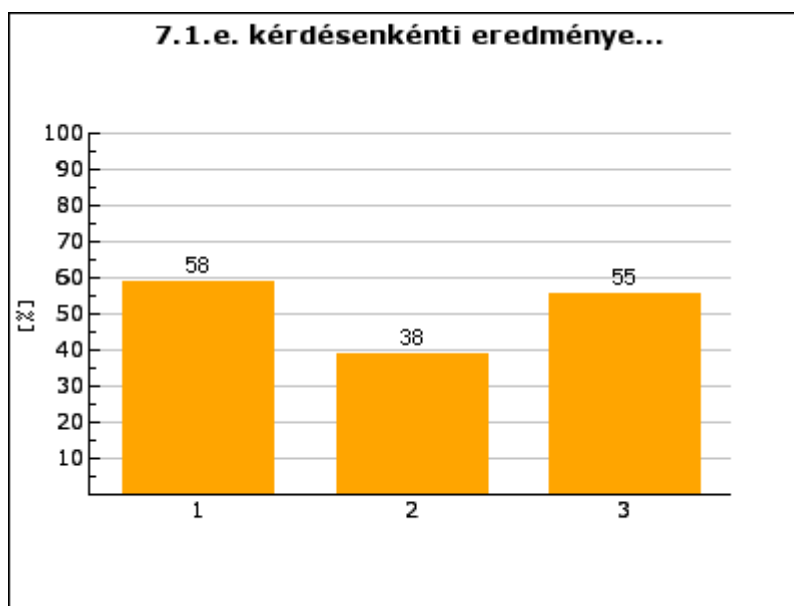
	valamint a munka és a családi élet illetve a személyes ügyek közti egyensúly megítélése.						
7.1.c/7	A Hivatal személyes problémákhoz való hozzáállásának értékelése.	31.	5	3,58	1,17	71,61	23,53

7.1.d A hivatali motiváció terén elért eredmények, valamint a karrierrel és a készségek fejlesztésének lehetőségeivel való elégedettség.



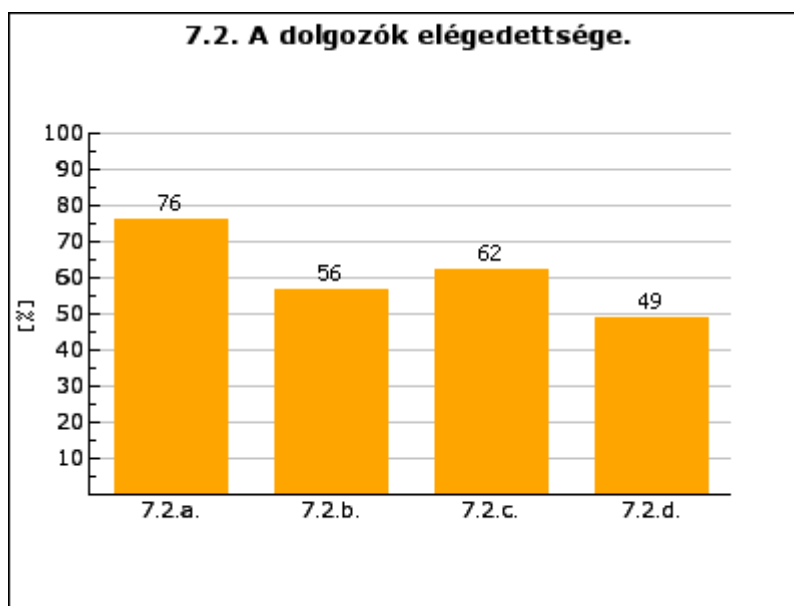
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1.d/1	a humán erőforrás-menedzsment vonatkozásában (pl. képzési és előmeneteli lehetőségek).	31.	5	3,25	1,12	65,16	22,49
7.1.d/2	a munkatársak motiválása tekintetében.	31.	5	2,90	1,19	58,06	23,86
7.1.d/3	a munkatársak szervezeti céloknak megfelelő tudása vonatkozásában.	31.	5	2,48	1,36	49,67	27,26
7.1.d/4	a változások iránti nyitottságot illetően.	31.	5	2,80	1,01	56,12	20,27

7.1.e A munkatársak elégedettsége...



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.1.e/1	a döntéshozatali folyamatokba való bevonásukat illetően.	31.	5	2,93	1,06	58,70	21,25
7.1.e/2	a fejlesztési folyamatokba való bevonásukat illetően.	31.	5	1,93	1,15	38,70	23,05
7.1.e/3	a konzultáció és a párbeszéd mechanizmusait illetően.	31.	5	2,77	1,02	55,48	20,46

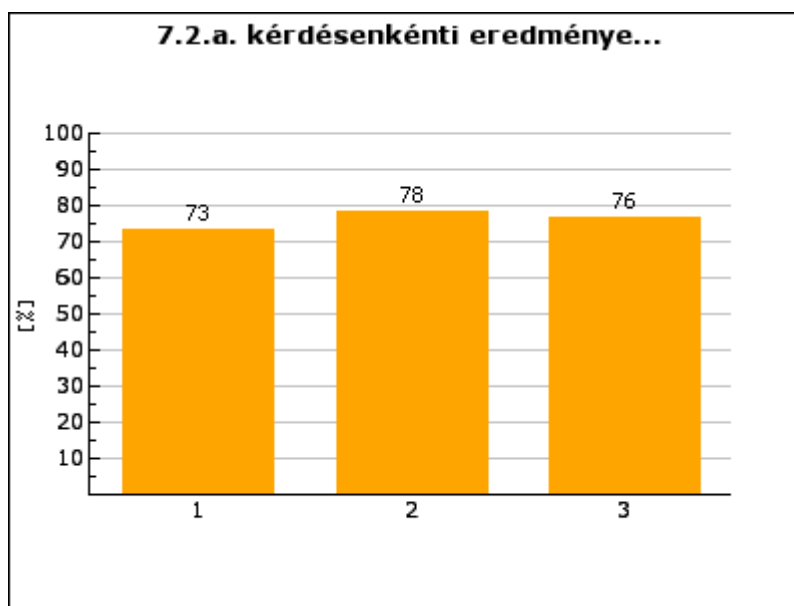
7.2. A dolgozók elégedettsége.



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.a	Elégedettségi mutatók.	3	31,00	3,80	0,11	76,12	2,32
7.2.b	Teljesítménymutatók.	4	31,00	2,83	0,34	56,61	6,89
7.2.c	A készségfejlesztés lehetőségeivel való elégedettség.	5	31,00	3,11	0,45	62,32	9,03
7.2.d	A munkatársak motiváltságának és bevonásának eredményeivel való elégedettség.	6	31,00	2,45	0,40	49,13	8,03

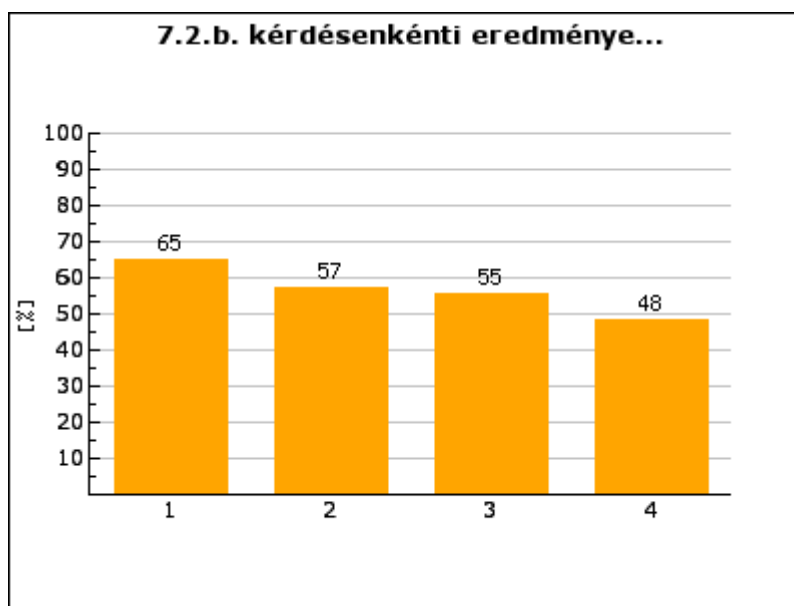
Kérdésenkénti eredmények

7.2.a Elégedettségi mutatók.



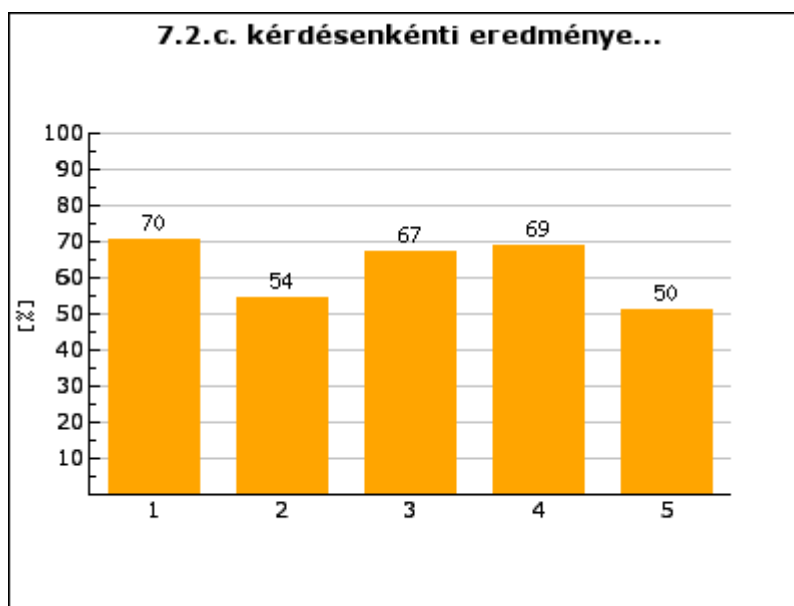
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.a/1	A betegség vagy más ok miatti hiányzások mennyisége (alacsony: 5, magas: 0)	31.	5	3,67	1,59	73,54	31,99
7.2.a/2	A személyzet fluktuációja (alacsony: 5, magas: 0)	31.	5	3,90	1,39	78,06	27,97
7.2.a/3	A panaszok mennyisége, sztrájkok, stb. (alacsony:5, magas: 0).	31.	5	3,83	1,63	76,77	32,69

7.2.b Teljesítménymutatók.



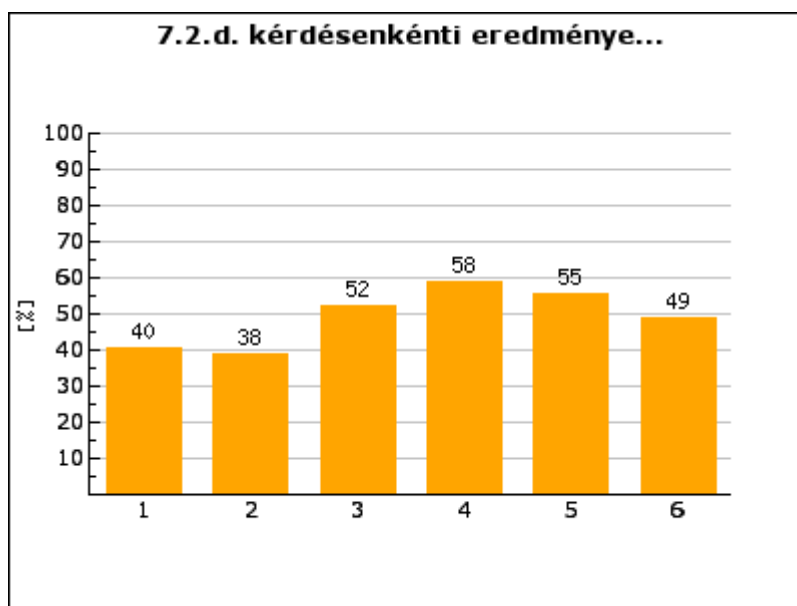
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.b/1	Termelékenység (a hivatali szolgáltatások ellátásának hatékonysága).	31.	5	3,25	1,15	65,16	23,07
7.2.b/2	Értékelések eredményei a Hivatalban.	31.	5	2,87	1,23	57,41	24,62
7.2.b/3	Az egyéni teljesítmény és a hivatali szolgáltatások minősége közti összefüggés (erős: 5, gyenge: 0)	31.	5	2,77	1,43	55,48	28,61
7.2.b/4	Egyéni teljesítménymutatók alkalmazásának megítélése.	31.	5	2,41	1,43	48,38	28,64

7.2.c A készségfejlesztés lehetőségeivel való elégedettség.



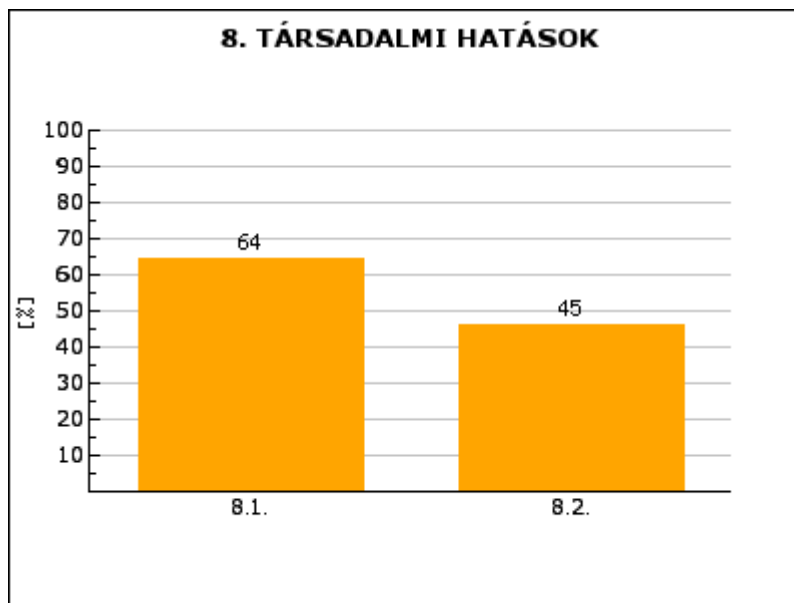
Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.c/1	A képzésekben való részvétel aránya (magas: 5, alacsony: 0)	31.	5	3,51	1,36	70,32	27,26
7.2.c/2	Képzési pénzügyi keretek felhasználásának hatékonysága.	31.	5	2,70	1,73	54,19	34,71
7.2.c/3	Az informatikai eszközök dolgozók általi felhasználásának értékelése.	31.	5	3,35	1,25	67,09	25,05
7.2.c/4	A fogyasztókkal/ügyfelekkel való foglalkozás, illetve igényeik kielégítésének képessége.	31.	5	3,45	1,12	69,03	22,41
7.2.c/5	A Hivatalon belüli mobilitás mértéke.	31.	5	2,54	1,54	50,96	30,91

7.2.d A munkatársak motiváltságának és bevonásának eredményeivel való elégedettség.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.d/1	A személyzeti kutatásokban való önkéntes részvétel (pl. kérdőívek kitöltésének) mértéke.	31.	5	2,03	1,40	40,64	28,03
7.2.d/2	A fejlesztési tevékenységekben való dolgozói részvétel mértéke.	31.	5	1,93	1,20	38,70	24,18
7.2.d/3	A munkahelyi rendezvényeken való önkéntes részvétel mértéke.	31.	5	2,61	0,98	52,25	19,78
7.2.d/4	A belső (osztály-, iroda-, vezetői vagy összpáratási) értekezleteken való dolgozói aktivitás mértéke.	31.	5	2,93	0,89	58,70	17,84
7.2.d/5	A változások dolgozói elfogadása.	31.	5	2,77	1,05	55,48	21,10
7.2.d/6	a különleges körülmények közötti extra teljesítményre való dolgozói hajlandóság mértéke.	31.	5	2,45	1,28	49,03	25,73

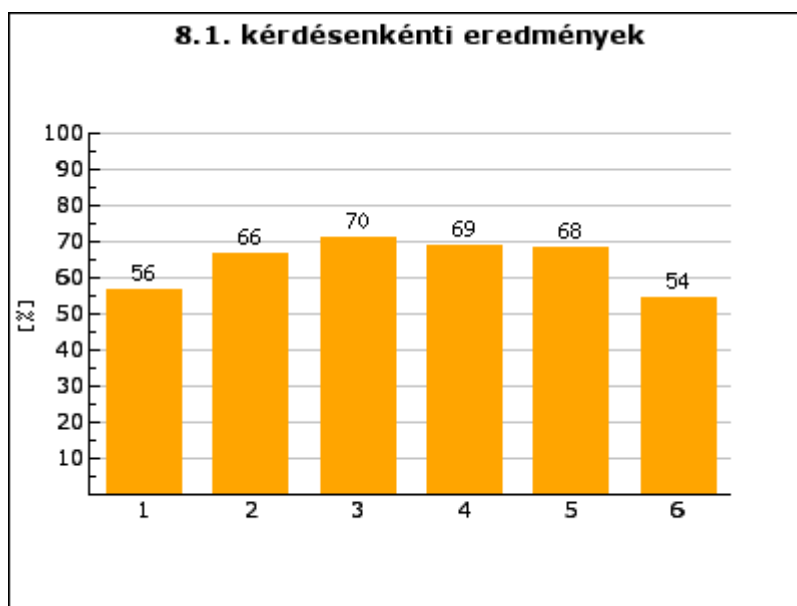
8. TÁRSADALMI HATÁSOK



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
8.1	A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai	6	31,00	3,21	0,35	64,30	7,02
8.2	A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai teljesítménymutatók alapján.	7	31,00	2,29	0,53	45,99	10,75

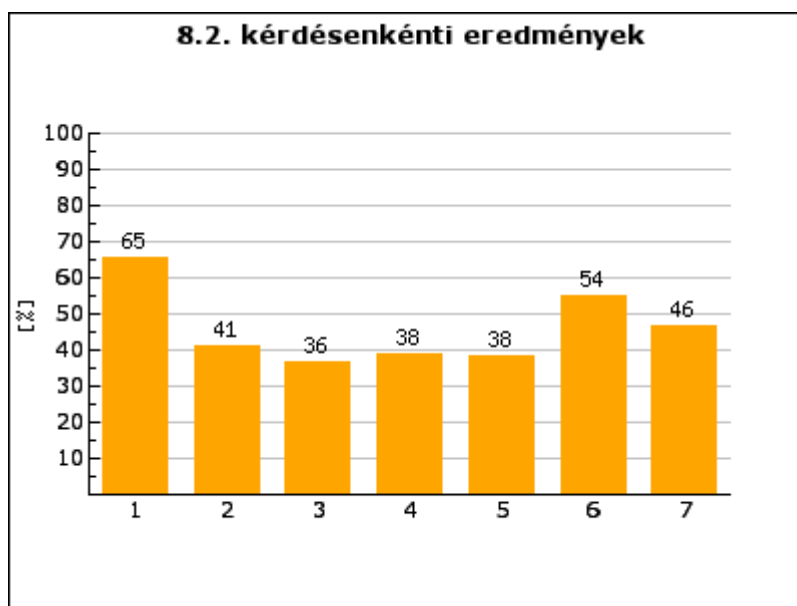
Kérdésenkénti eredmények

8.1 A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
8.1/1	A helyi társadalomra gyakorolt hatás.	31.	5	2,83	1,06	56,77	21,35
8.1/2	A helyi közösséggel való viszony.	31.	5	3,32	0,87	66,45	17,42
8.1/3	A Hivatal tevékenységének jogkövető magatartásra ösztönző hatása.	31.	5	3,54	0,67	70,96	13,50
8.1/4	A szervezet etikai magatartása.	31.	5	3,45	0,96	69,03	19,21
8.1/5	A helyi közösség, társadalmi közeg támogatása a Hivatal által.	31.	5	3,41	0,71	68,38	14,39
8.1/6	A hátrányos helyzetűek támogatása (a hivatali alkalmazás során, mozgássérültek foglalkoztatása, speciális munkakörülmények, stb.)	31.	5	2,70	1,59	54,19	31,91

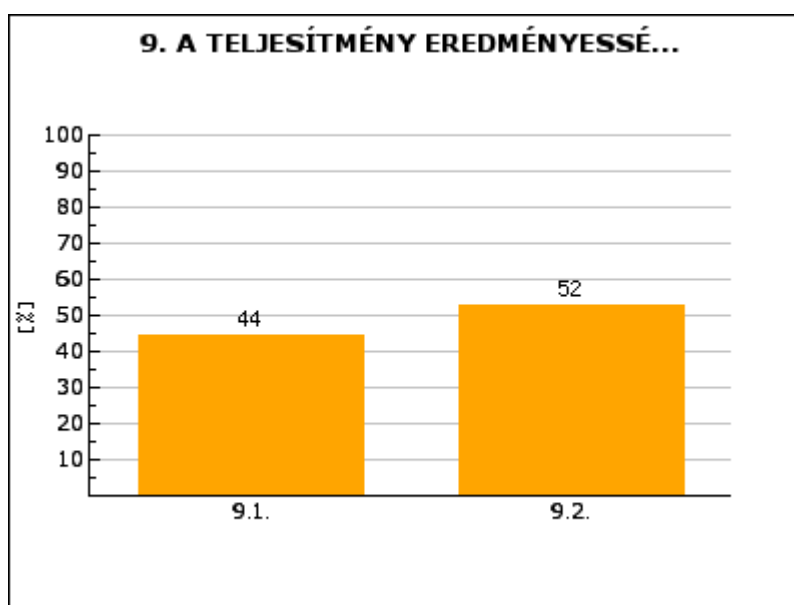
8.2 A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai teljesítménymutatók alapján.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
8.2/1	A Hivatal társadalmi (városi lakosság, meghatározó hatóságok, a közösség képviselői) kapcsolata megfelelő.	31.	5	3,29	1,13	65,80	22,62
8.2/2	Médiaszereplések mértéke.	31.	5	2,06	1,43	41,29	28,72
8.2/3	Az állampolgárok/ügyfelek és munkatársak egészségmegőrzéséért és balesetvédelméért indított programok	31.	5	1,83	1,24	36,77	24,81
8.2/4	A Hivatal a munkája során igyekszik csökkenteni a hulladékot.	31.	5	1,93	1,43	38,70	28,72
8.2/5	A Hivatal előnyben részesíti a környezetbarát közlekedést (pl. a munkatársak tömegközlekedési bérleteivel, a közlekedés szervezésében, a szállításban).	31.	5	1,90	1,57	38,06	31,56
8.2/6	A Hivatal a működése során mindent elkövet,	31.	5	2,74	1,61	54,83	32,23

	hogy csökkentse a működéséből eredő esetleges károkat, és védje ügyfeleinek érdekeit.						
8.2/7	A Hivatal a tevékenysége során környezet- és természetvédelmi szempontokra is figyelemmel van (pl. épületrekonstrukció során).	31.	5	2,32	1,57	46,45	31,57

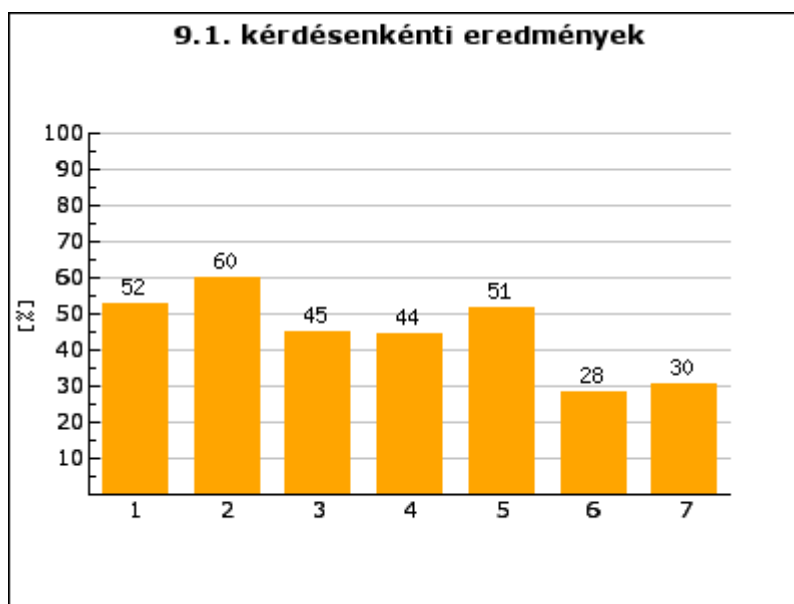
9. A TELJESÍTMÉNY EREDMÉNYESSÉGE



Fejezet			névleges adatok			% -os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
9.1	A szakmai tevékenység céljainak elérése, külső mutatók. (jó: 5; rossz vagy gyenge: 0)	7	31,00	2,23	0,58	44,70	11,70
9.2	A hivatal belső eredmény mutatói, célmegvalósítás.	12	31,00	2,63	0,26	52,74	5,36

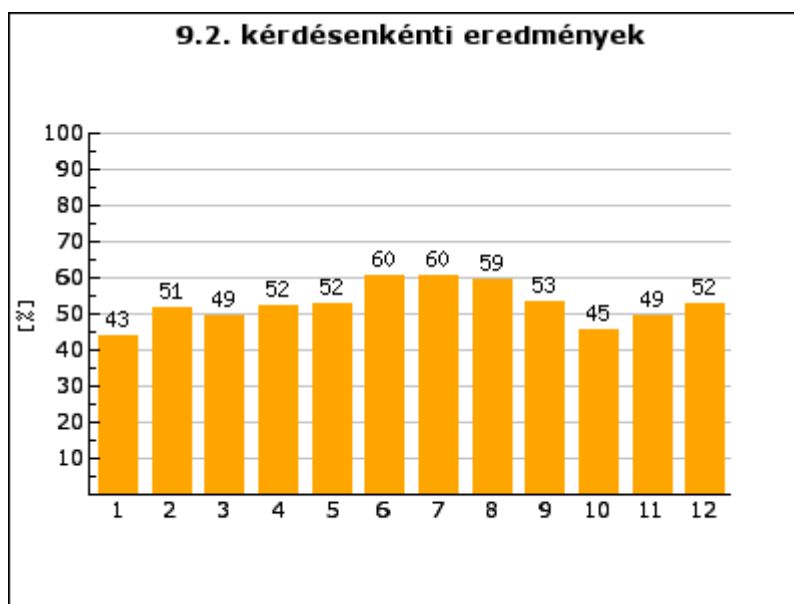
Kérdésenkénti eredmények

9.1 A szakmai tevékenység céljainak elérése, külső mutatók. (jó: 5; rossz vagy gyenge: 0)



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
9.1/1	teljesítményének értékelése a kitűzött célokhoz viszonyítva.	31.	5	2,64	1,37	52,90	27,59
9.1/2	szolgáltatásainak minősége.	31.	5	3,00	1,34	60,00	26,83
9.1/3	működésének költséghatékonysága.	31.	5	2,25	1,31	45,16	26,31
9.1/4	működésének gazdaságossága.	31.	5	2,22	1,40	44,51	28,14
9.1/5	eredményei a felügyeleti ellenőrzéseken és auditokon.	31.	5	2,58	1,56	51,61	31,31
9.1/6	eredményei a minőségi díjak tekintetében és szakmai versenyeken.	31.	5	1,41	1,40	28,38	28,17
9.1/7	teljesítményének eredményei más, hasonló tevékenységet folytató hazai vagy külföldi szervezetekéhez képest (benchmarking, benchlearning, jó gyakorlat átvétele).	31.	5	1,51	1,45	30,32	29,15

9.2 A hivatal belső eredmény mutatói, célmegvalósítás.



Kérdés		névleges adatok				% -os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
9.2/1	eredményei az ügyfelek és a partnerek bevonása terén.	31.	5	2,19	1,24	43,87	24,99
9.2/2	képessége a Hivatallal szembeni igények kielégítésében.	31.	5	2,58	1,25	51,61	25,17
9.2/3	eredményei szervezeti és működési rendjének fejlesztésében és megújításában.	31.	5	2,48	1,31	49,67	26,26
9.2/4	használja az információs technológiákat (belső ismeretek hasznosítása, illetve belső és külső kommunikáció és információs hálózatok felhasználásának sikere).	31.	5	2,61	1,35	52,25	27,16
9.2/5	tevékenysége megfelel a minőségi követelményeknek és a fogyasztói/állampolgári igényeknek (kartáknak).	31.	5	2,64	1,35	52,90	27,10
9.2/6	teljesíti költségvetési tervét.	31.	5	3,03	1,11	60,64	22,20
9.2/7	pénzügyeit teljesíti.	31.	5	3,03	1,04	60,64	20,96
9.2/8	képessége ügyfelei és partnerei pénzügyi igényeinek kielégítésére.	31.	5	2,96	1,01	59,35	20,32

9.2/9	működési költségeit hatékonyan használja fel.	31.	5	2,67	1,10	53,54	22,14
9.2/10	bevételszerző tevékenységeinek sikeressége.	31.	5	2,29	1,34	45,80	26,92
9.2/11	külső és belső pénzügyi auditjainak és ellenőrzéseinek gyakorisága és sikere.	31.	5	2,48	1,56	49,67	31,35
9.2/12	körültekintően és felelősen gazdálkodik.	31.	5	2,64	1,17	52,90	23,40