Jelentés

Ez a jelentés Edelény Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala megbízásából készített felmérés eredményeit tartalmazza.

A megkérdezés időtartama alatt a kérdésekre 14 fő válaszolt.

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

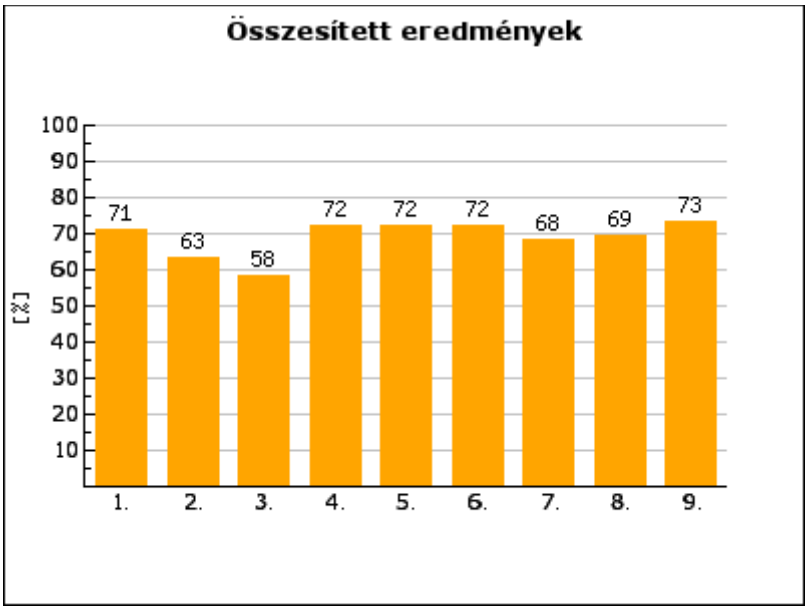
A kérdéscsoportokban **elért pontszám** az ott feltett kérdésekre adott válaszok átlaga. A **válaszadók száma** az abban a kérdéscsoportban vagy kérdésben az átlagos válaszadási kedvet mutatja. Ha a vonatkozó kérdésekre a válaszadás kötelező, akkor - természetesen - ez az érték megegyezik a fenti részvételi aránnyal.

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 összes pontszámra 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 megkérdezéseivel összevethetők.

Összesített eredmények



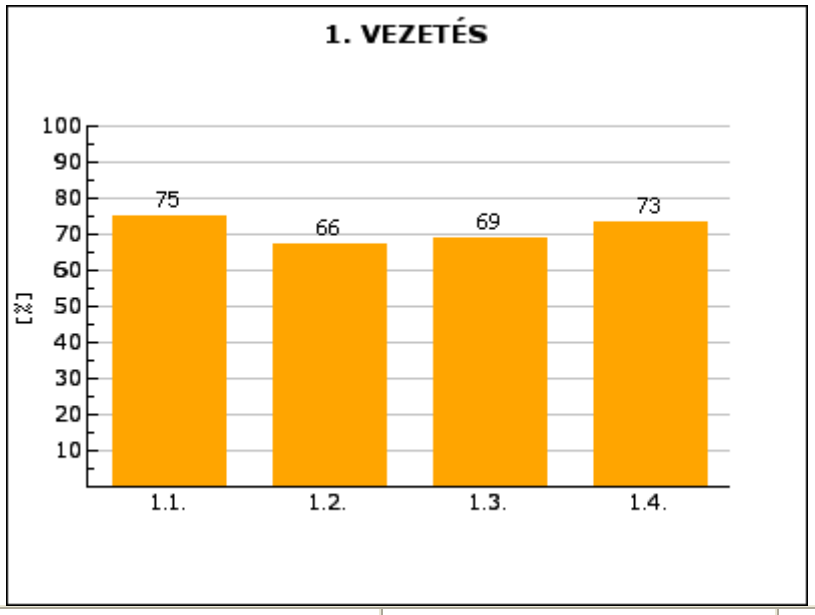
Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
1	VEZETÉS	30	14,00	3,55	0,19	71,18	3,81
2	STRATÉGIA ÉS SZAKMAPOLITIKA	18	14,00	3,15	0,57	63,10	11,57
3	HUMÁN ERŐFORRÁS-MENEDZSMENT	23	14,00	2,92	0,32	58,53	6,48
4	PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK	38	14,00	3,62	0,29	72,41	5,96
5	FOLYAMAT- ÉS VÁLTOZÁSMENEDZSMENT	19	14,00	3,60	0,34	72,17	6,90
6	ÜGYFÉLORIENTÁLT MŰKÖDÉS EREDMÉNYEI	23	14,00	3,61	0,26	72,33	5,32
7	SZEMÉLYZETI EREDMÉNYEK (DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG)	31	14,00	3,41	0,09	68,38	1,94
8	TÁRSADALMI HATÁSOK	9	14,00	3,46	0,19	69,35	3,93
9	A TELJESÍTMÉNY EREDMÉNYESSÉGE	20	14,00	3,66	0,03	73,21	0,70

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 következik a **Kérdésenkénti eredmények** c. fejezetekben.

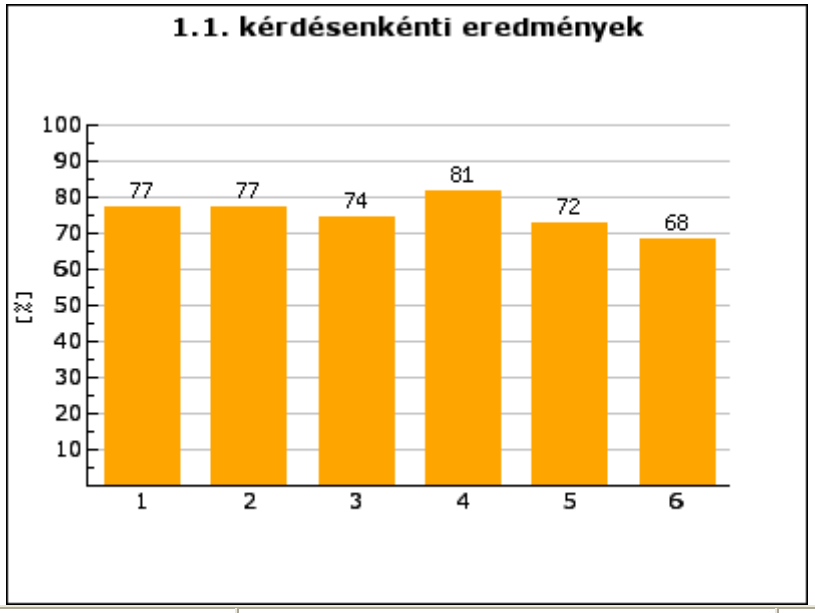
1. VEZETÉS



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
1.1	Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy megfelelő iránymutatásokat ad-e a szervezet számára.	6	14,00	3,76	0,21	75,23	4,39
1.2	Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy milyen színvonalon vezeti a Hivatalt, és hogyan fejleszti irányítási, vezetési tevékenységét.	8	14,00	3,34	0,57	66,96	11,51
1.3	Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy hogyan motiválja és támogatja a Hivatal munkatársait munkájuk során.	11	14,00	3,45	0,38	69,09	7,64
1.4	Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy hogyan menedzseli a Hivatallal kapcsolatba kerülő partnerekkel való viszonyt.	5	14,00	3,67	0,47	73,42	9,50

Kérdésenkénti eredmények

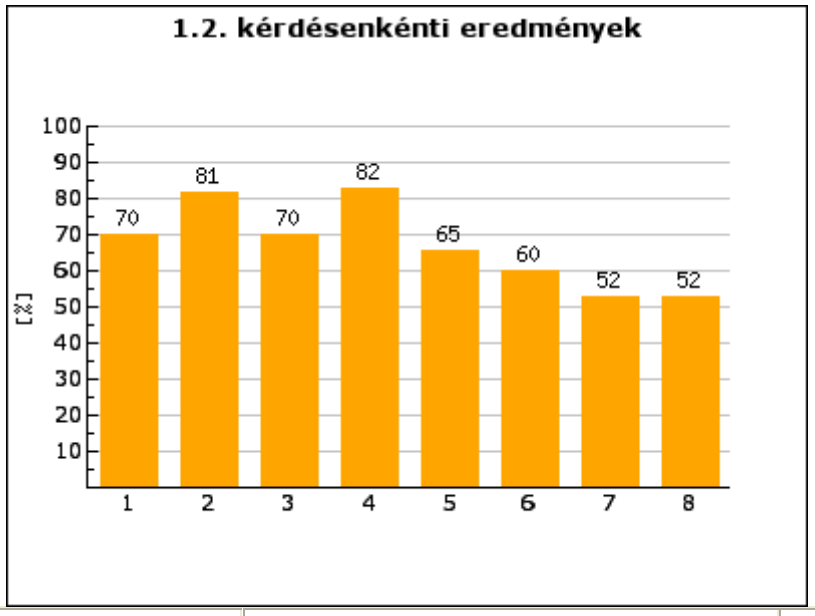
1.1 Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy megfelelő iránymutatásokat ad-e a szervezet számára.



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.	14.	5	3,85	0,86	77,14	17,28
1.1/2	Értékeket és magatartási szabályokat állapít meg	14.	5	3,85	0,94	77,14	18,98
1.1/3	A Hivatal számára meghatározott feladatokat stratégiai, középtávú, valamint rövidtávú működési célokká (pl.: minőségpolitikai célok) alakítja.	14.	5	3,71	0,82	74,28	16,50
1.1/4	Hivatali, szakmai értékeket és követendő magatartási szabályokat határoz meg.	14.	5	4,07	0,73	81,42	14,60

1.1/5	Elképzeléseit, célkitűzéseit a változó körülményekhez igazítja.	14.	5	3,64	0,63	72,85	12,66
1.1/6	A hivatali célokat megismerteti és elfogadtatja a Hivatalon belül.	14.	5	3,42	1,39	68,57	27,97

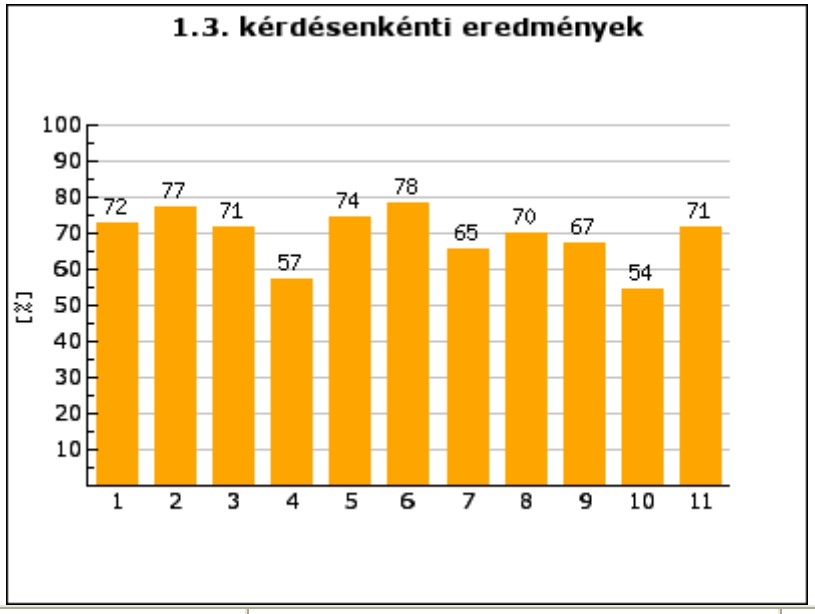
1.2 Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy milyen színvonalon vezeti a Hivatalt, és hogyan fejleszti irányítási, vezetési tevékenységét.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
1.2/1	Az Önkormányzat feladatainak (az érintettek elvárásainak) megfelelő szervezeti struktúrát és működési rendet működtet.	14.	5	3,50	1,09	70,00	21,83
1.2/2	Megfelelő irányítási szinteket, funkciókat és felelősségi köröket határoz meg.	14.	5	4,07	0,91	81,42	18,33
1.2/3	Minden szervezeti szinten a teljesítmények mérésére törekszik, ellenőrizhető célokat határoz meg.	14.	5	3,50	1,16	70,00	23,20
1.2/4	Gondoskodik arról,	14.	5	4,14	0,77	82,85	15,40

	hogy a Hivatal működése során megfeleljen partnerei és ügyfelei elvárásainak és igényeinek.						
1.2/5	Vezetési információs rendszert működtet belső auditokkal, ellenőrzésekkel.	14.	5	3,28	1,26	65,71	25,33
1.2/6	Megfelelő kereteket biztosít a projekt- és csoportmunkához	14.	5	3,00	1,46	60,00	29,35
1.2/7	Hosszú távon alkalmaz TQM rendszereket (Pl.: EFQM, CAF).	14.	5	2,64	1,39	52,85	27,85
1.2/8	Működési célokat állapít meg és teljesítményértékelést fejleszt a Hivatalban (pl. ISO 9001:2000).	14.	5	2,64	1,64	52,85	32,91

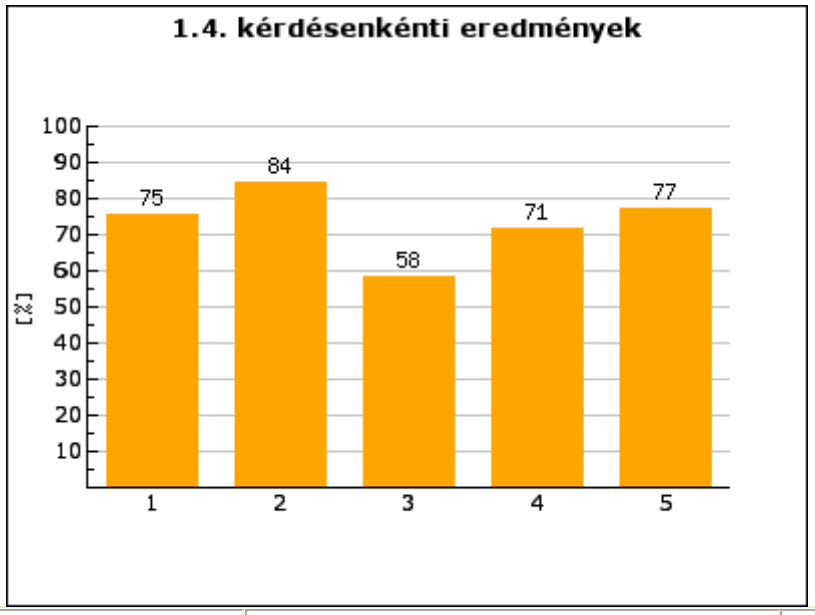
1.3 Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy hogyan motiválja és támogatja a Hivatal munkatársait munkájuk során.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
1.3/1	A Hivatal vezetésének tagjai személyes elkötelezettséget mutatnak a hivatali	14.	5	3,64	1,08	72,85	21,63

	munka színvonalának, valamint saját vezetői tevékenységük fejlesztése iránt.						
1.3/2	A hivatali célkitűzéseknek, és értékeknek megfelelően dolgoznak..	14.	5	3,85	1,02	77,14	20,54
1.3/3	A legfontosabb ügyekről tájékoztatják a Hivatal munkatársait.	14.	5	3,57	1,45	71,42	29,05
1.3/4	A Hivatal vezetősége ösztönzi és támogatja a munkatársakat a működéssel kapcsolatos fejlesztési javaslatok megtételére.	14.	5	2,85	1,40	57,14	28,12
1.3/5	A Hivatal vezetősége ösztönzi és bátorítja a munkatársakat az önálló feladatellátásra (feladatok átruházására).	14.	5	3,71	1,26	74,28	25,33
1.3/6	Támogatják a kölcsönös bizalom és tisztelet légkörét	14.	5	3,92	1,32	78,57	26,56
1.3/7	Biztosítja az ösztönző, tervezési és végrehajtási újítások kifejlesztéséhez szükséges környezetet.	14.	5	3,28	1,32	65,71	26,51
1.3/8	Ösztönzik és finanszírozzák a képzési és fejlesztési tevékenységeket.	14.	5	3,50	1,28	70,00	25,72
1.3/9	Az egyéni teljesítmények értékeléséről tájékoztatja a munkatársakat, és megtárgyalja velük az eredményeket.	14.	5	3,35	1,39	67,14	27,85
1.3/10	Megfelelő módon elismeri a kiemelkedő egyéni és a csoportteljesítményeket.	14.	5	2,71	1,38	54,28	27,65
1.3/11	Megfelelő módon figyelembe veszi a munkatársak egyéni érdekeit és élethelyzeteit	14.	5	3,57	1,15	71,42	23,15

1.4 Mérlegelje a Hivatal vezetőségének tevékenységét, aszerint, hogy hogyan menedzseli a Hivatallal kapcsolatba kerülő partnerekkel való viszonyt.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
1.4/1	Előremutató és rendszeres kapcsolatot tart fenn a megfelelő döntéshozó és végrehajtási politikai testületekkel.	14.	5	3,78	1,31	75,71	26,22
1.4/2	Rendszeres kapcsolatokat tart fenn a működése szempontjából fontos partnerszervezetekkel (polgárok, civil- és érdekképviseleti szervezetek, más közigazgatási szervek, stb.).	14.	5	4,21	0,80	84,28	16,03
1.4/3	A működésében érdekelt más szervezeteket, partnereket bevonja céljainak meghatározásába, céljai kijelölésekor figyelembe veszi azok elvárásait és igényeit.	14.	5	2,92	1,38	58,57	27,69
1.4/4	Gondot fordít a Hivatal jó külső megítélésére,	14.	5	3,57	1,39	71,42	27,97

	tevékenységének elismertetésére törekszik, ápolja és fejleszti a Hivatal imázsát.						
1.4/5	A Hivatal részt vesz a működése szempontjából fontos szakmai szervezetek tevékenységében, illetve szakmai rendezvényeken.	14.	5	3,85	1,02	77,14	20,54

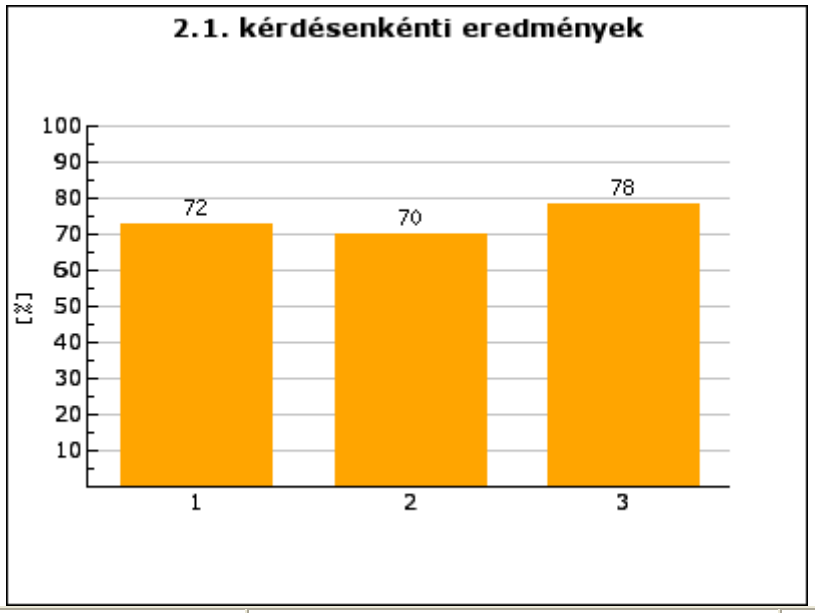
2. STRATÉGIA ÉS SZAKMAPOLITIKA

Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
2.1	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy megfelelően tájékozódik-e ügyfeleinek és partnereinek jelenlegi és jövőbeli igényeiről.	3	14,00	3,69	0,21	73,80	4,36
2.2	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy felülvizsgálja,	7	14,00	3,32	0,49	66,53	9,85

	fejleszti és aktualizálja stratégiai terveit.						
2.3	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy megvalósítja-e stratégiai és operatív terveit.	5	14,00	3,27	0,38	65,42	7,65
2.4	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy hogyan tervezi meg, hajtja végre és vizsgálja felül a szervezeti korszerűsítést.	3	14,00	2,33	0,64	46,66	12,88

Kérdésenkénti eredmények

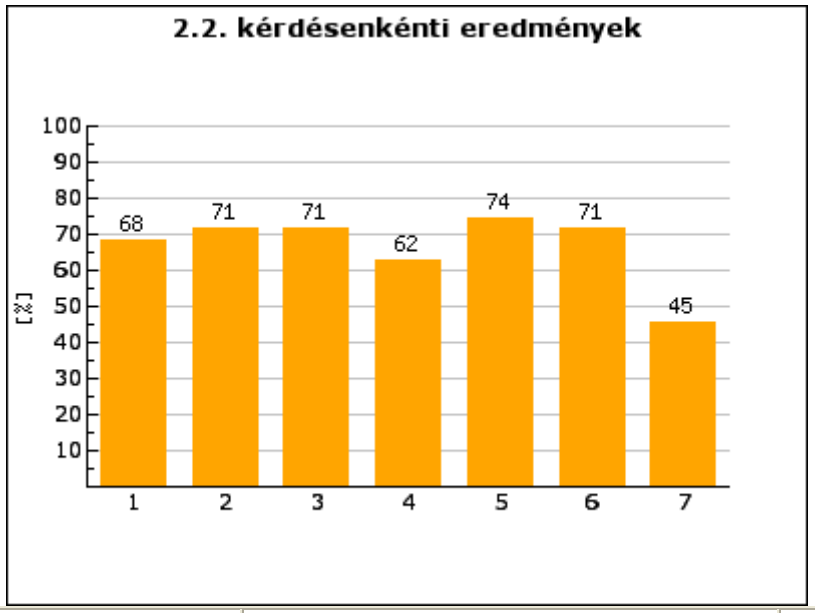
2.1 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy megfelelően tájékozódik-e ügyfeleinek és partnereinek jelenlegi és jövőbeli igényeiről.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
2.1/1	Meghatározza valamennyi ügyfelét és partnerét, az érdekelteket,	14.	5	3,64	1,08	72,85	21,63

	tevékenységének célcsoportjait.						
2.1/2	Megfelelő módszerekkel (pl. ügyféli észrevételek figyelembe vételével, elégedettségméréssel, kormányzati kutatások eredményein keresztül) rendszeresen gyűjti az ügyfeleinek és partnereinek elvárásaira, igényeire vonatkozó információkat.	14.	5	3,50	1,01	70,00	20,38
2.1/3	Figyelemmel kíséri a tevékenységével kapcsolatos információkat (európai uniós elvárásokat, jogszabályváltozásokat, releváns adatokat, gazdasági, társadalmi stb. információkat).	14.	5	3,92	0,61	78,57	12,31

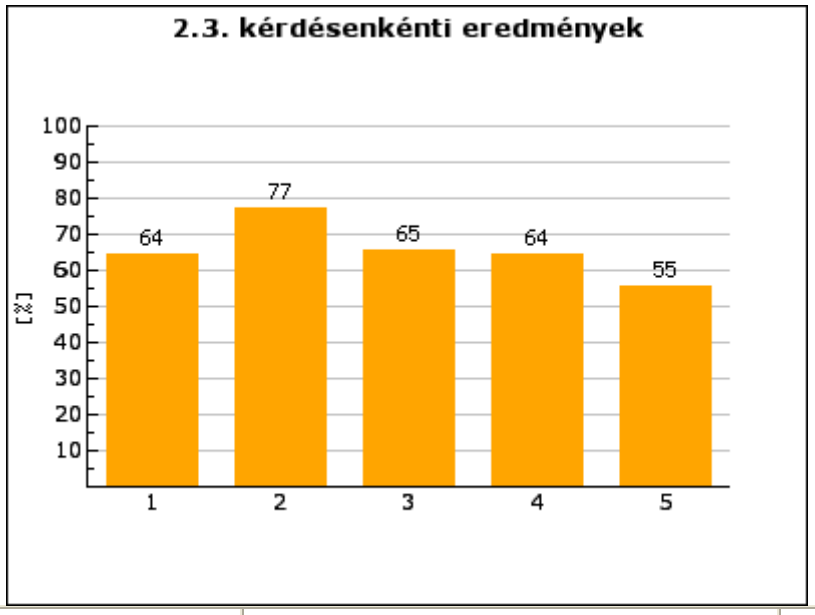
2.2 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy felülvizsgálja, fejleszti és aktualizálja stratégiai terveit.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
2.2/1	Stratégiai és rövidtávú terveinek kialakításába	14.	5	3,42	1,22	68,57	24,44

	bevonja mindazokat, akiket (amelyeket) működése érint.						
2.2/2	Elemzi azokat a (politikai, szabályozási vagy egyéb) kockázatokat, problémákat, amelyek hatással vannak a Hivatal munkájára.	14.	5	3,57	1,28	71,42	25,67
2.2/3	Stratégiai és működési céljait összehangolja a Hivatal rendeltetésével.	14.	5	3,57	1,34	71,42	26,84
2.2/4	A Hivatal megfelelő stratégiai és operatív tervekkel rendelkezik.	14.	5	3,14	1,51	62,85	30,23
2.2/5	Egyensúlyban tartja feladatait, forrásait, valamint ügyfeleinek, partnereinek elvárásait.	14.	5	3,71	0,82	74,28	16,50
2.2/6	A Hivatal figyelemmel kíséri, hogy teljesítménye megfelel-e a kitűzött céloknak, illetve a Hivatallal szemben támasztott követelményeknek, feladatait teljes körűen ellátja-e.	14.	5	3,57	1,28	71,42	25,67
2.2/7	Rendszerszerűen elemzi saját szervezeti erősségeit és gyengeségeit.	14.	5	2,28	1,38	45,71	27,65

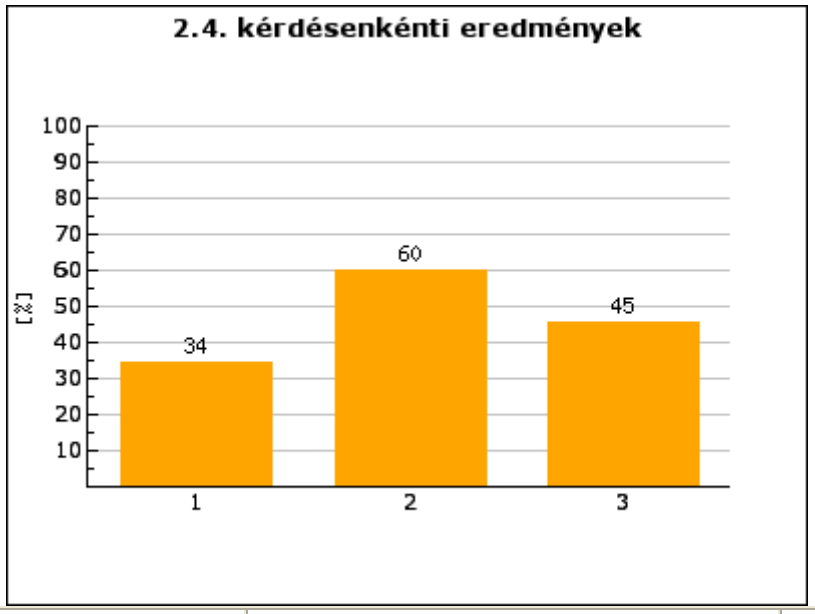
2.3 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy megvalósítja-e stratégiai és operatív terveit.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
2.3/1	A prioritások meghatározásával, határidők kitűzésével és megfelelő szervezeti struktúra kialakításával megvalósítja stratégiai, közép- és rövidtávú terveit.	14.	5	3,21	1,18	64,28	23,76
2.3/2	Megfelelő vezetői testületeket működtet.	14.	5	3,85	0,86	77,14	17,28
2.3/3	Stratégiai és működési terveit, konkrét tervekké és feladatokká alakítja, amelyek illeszkednek a szervezet legfontosabb folyamatihoz.	14.	5	3,28	1,32	65,71	26,51
2.3/4	Hatékony belső (Hivatalon belüli) kommunikációs csatornákat működtet a célokról, tervekről és feladatokról való tájékoztatás érdekében (pl. vezetői és más értekezletek, más tájékoztatási formák útján).	14.	5	3,21	1,42	64,28	28,47
2.3/5	A szervezet valamennyi	14.	5	2,78	1,57	55,71	31,55

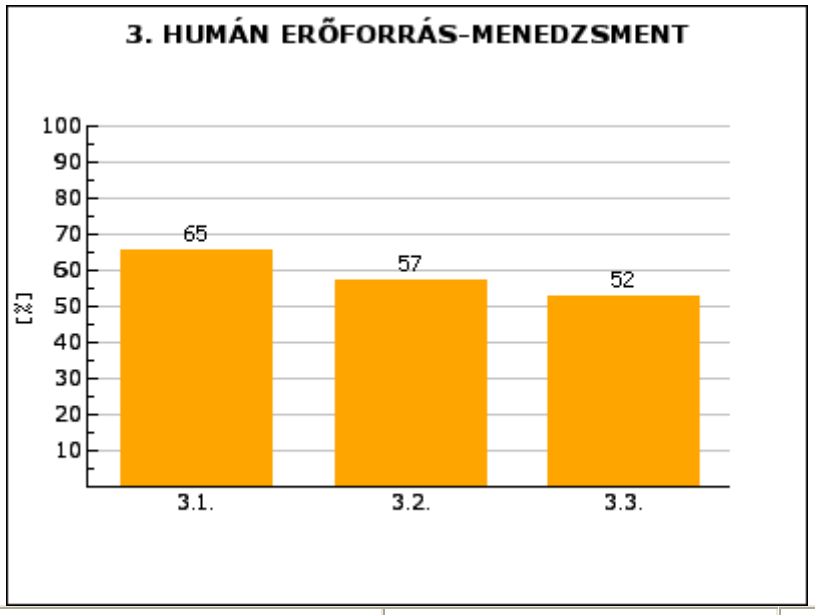
	szintjén az egyéni teljesítmények mérésére és értékelésére alkalmas rendszert működtet.						

2.4 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy hogyan tervezi meg, hajtja végre és vizsgálja felül a szervezeti korszerűsítést.



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 (teamwork, benchmarking) bevezetésével.	14.	5	1,71	1,43	34,28	28,74
2.4/2	Figyelemmel kíséri azokat a tényezőket, amelyek a Hivatal részéről változ(tat)ást igényelnek.	14.	5	3,00	1,35	60,00	27,17
2.4/3	Hatékony változásmenedzsmentet alkalmaz (megtervezi a változásokat, értékeli azok hatásait, stb.)	14.	5	2,28	1,26	45,71	25,33

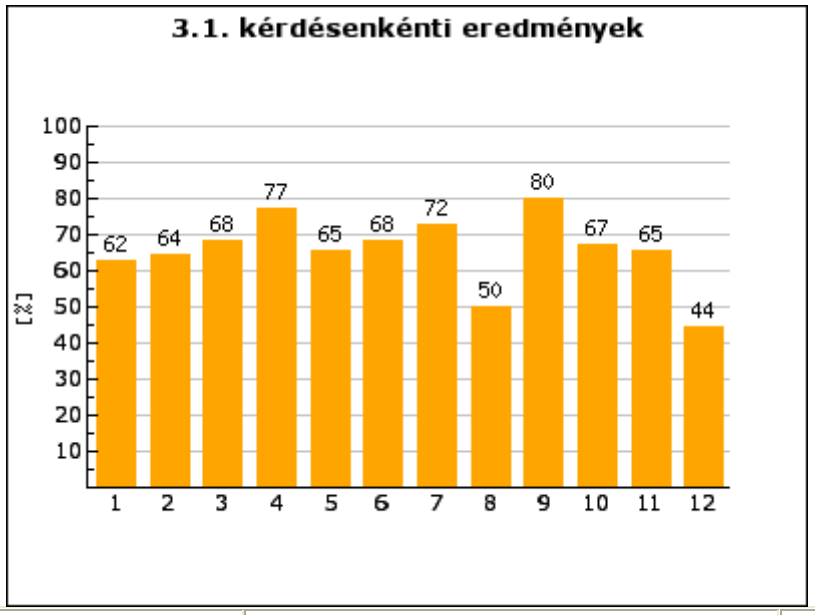
3. HUMÁN ERŐFORRÁS-MENEDZSMENT



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
3.1	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal emberi erőforrásait megfelelően tervezi, irányítja és fejleszti.	12	14,00	3,27	0,50	65,59	10,09
3.2	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal meghatározza, fejleszti és felhasználja az egyéni és csoportos képességeket és ismereteket.	6	14,00	2,85	0,46	57,14	9,25
3.3	Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal bevonja-e a munkatársakat a belső egyeztetésekbe és feladat-meghatározásokba.	5	14,00	2,64	0,36	52,85	7,35

Kérdésenkénti eredmények

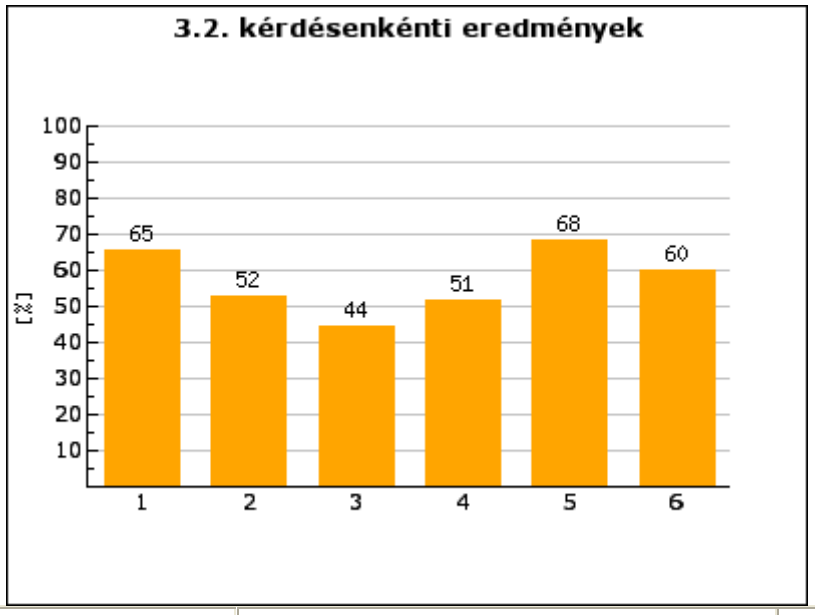
3.1 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal emberi erőforrásait megfelelően tervezi, irányítja és fejleszti.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
3.1/1	A Hivatal terveinek és feladatainak megfelelő személyzeti politikát (humán erőforrás-menedzsmentet) folytat.	14.	5	3,14	1,56	62,85	31,23
3.1/2	Rendszeresen elemzi személyierőforrás-szükségleteit.	14.	5	3,21	1,42	64,28	28,47
3.1/3	Objektív kritériumokat határoz meg a felvétel (rekrutáció), és a vezetői kinevezések terén.	14.	5	3,42	1,39	68,57	27,97
3.1/4	A munkaköri leírások könnyen érthetőek és illeszkednek a Hivatal feladatainak ellátásához (egyértelmű feladat, hatáskör és felelősség elosztás).	14.	5	3,85	0,86	77,14	17,28
3.1/5	A feladatok megtervezésekor figyelemmel van a munka megosztásra, és a munkaerő fejlesztésre.	14.	5	3,28	1,26	65,71	25,33
3.1/6	Megfelelő	14.	5	3,42	1,15	68,57	23,15

	munkakörülményeket biztosít (irodai elhelyezés, irodaszerek, egyéb materiális eszközök) a színvonalas szakmai munka érdekében.						
3.1/7	A vezető beosztású munkatársak munkavégzésére vonatkozóan minden hivatali munkatárs számára egyértelmű és világos követelményeket határoz meg.	14.	5	3,64	1,27	72,85	25,54
3.1/8	A Hivatal megfelelő módon működteti az egyéni teljesítményértékelés rendszerét és ösztönzőleg él az illetményeltérítés lehetőségével.	14.	5	2,50	1,34	50,00	26,89
3.1/9	A Hivatal gondot fordít a dolgozók betanítására.	14.	5	4,00	0,96	80,00	19,21
3.1/10	A Hivatalban a foglalkoztatás az egyenlő esélyeken és a tisztességes bánásmódon alapul.	14.	5	3,35	1,54	67,14	30,99
3.1/11	Támogatja munkatársait (Pl.: képzés, szakmai előmenetel, stb. vonatkozásában) közszolgálati életpályájuk során.	14.	5	3,28	1,48	65,71	29,79
3.1/12	Támogatja a hivatalban a rugalmas foglalkoztatási formák (pl.: rugalmas munkaidő, távmunka stb.) alkalmazását	14.	5	2,21	1,80	44,28	36,10

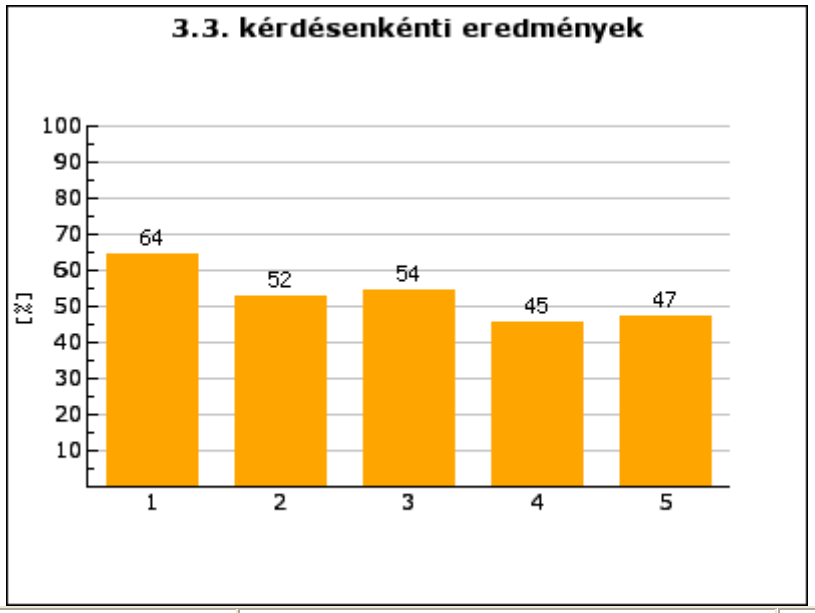
3.2 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal meghatározza, fejleszti és felhasználja az egyéni és csoportos képességeket és ismereteket.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
3.2/1	A Hivatal egyénekre lebontva és szervezeti szinten is folyamatosan figyelemmel kíséri az apparátus szakmai felkészültségét és képességeit.	14.	5	3,28	1,26	65,71	25,33
3.2/2	Megfelelő képzési tervvel rendelkezik (képzési tervei az egyéni ambíciók és a hivatali igények összhangján alapulnak).	14.	5	2,64	1,54	52,85	30,99
3.2/3	Valamennyi munkatársra képzési, előmeneteli tervet dolgoz ki.	14.	5	2,21	1,62	44,28	32,51
3.2/4	Folyamatosan figyelemmel kíséri képzési terveinek megvalósulását, azok eredményességét egyénileg és szervezeti szinten egyaránt.	14.	5	2,57	1,78	51,42	35,70
3.2/5	Tervszerűen gondoskodik a megfelelő színvonalú szakember utánpótlásról	14.	5	3,42	1,65	68,57	33,01

	(új munkatárs felvétele, belső-, külső mobilitás).						
3.2/6	Figyelemmel kíséri a képzési költségek alakulását.	14.	5	3,00	1,92	60,00	38,43

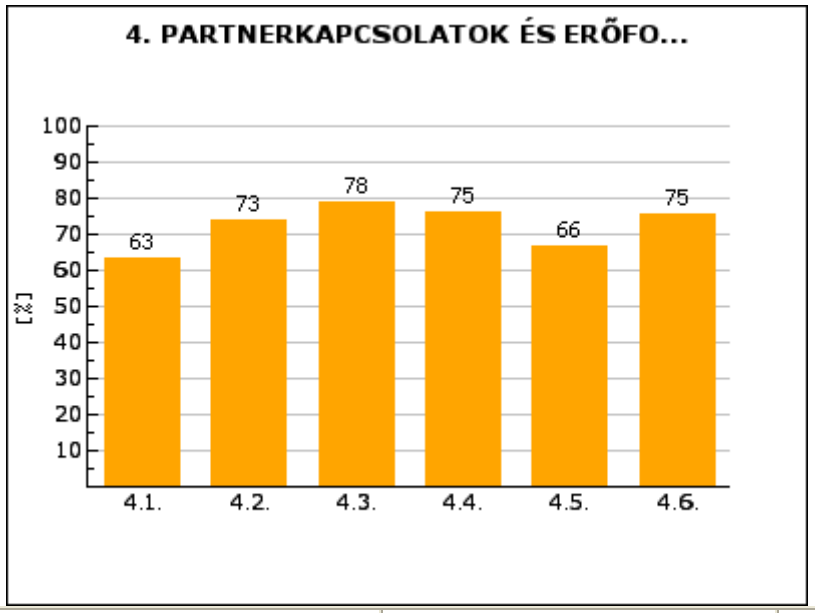
3.3 Mérlegelje a Hivatal tevékenységére vonatkozó bizonyítékokat, aszerint, hogy a Hivatal bevonja-e a munkatársakat a belső egyeztetésekbe és feladat-meghatározásokba.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
3.3/1	A Hivatal nyitott, kollegiális, a megfelelő tájékoztatáson és párbeszéden alapuló munkamódszert alakított ki.	14.	5	3,21	1,67	64,28	33,44
3.3/2	Bevonja a dolgozóit terveinek, stratégiájának a kialakításába és figyelembe veszi munkatársai véleményét, javaslatait és ötleteit.	14.	5	2,64	1,90	52,85	38,11
3.3/3	Tájékoztatást ad a munkatársak bevonására tett intézkedések (vélemények, ötletek, javaslatok, párbeszédek,	14.	5	2,71	1,89	54,28	37,97

	egyeztetések) eredményéről, az abban résztvevőknek, illetve érintetteknek.						
3.3/4	Figyelemmel kíséri a dolgozói elégedettséget, méri és értékeli az eredményeket.	14.	5	2,28	1,68	45,71	33,67
3.3/5	A dolgozói érdekképviselet megfelelő szerepet játszik a Hivatal működésében (konzultálnak képviselőivel, figyelembe veszik véleményét)	14.	5	2,35	1,73	47,14	34,73

4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

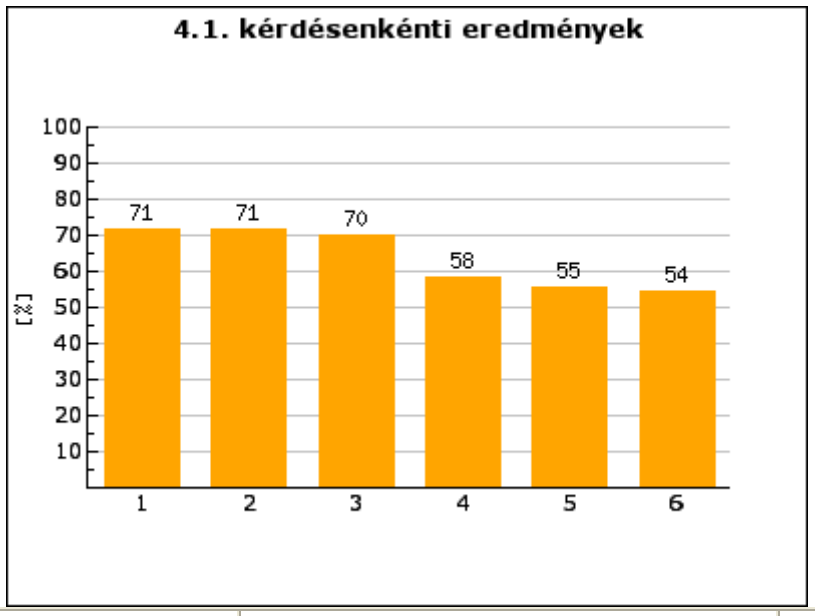


Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.1	Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy a Hivatal fejlessze és működtesse legfontosabb partnerkapcsolatait.	6	14,00	3,17	0,41	63,57	8,21
4.2	Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy	7	14,00	3,69	0,55	73,87	11,02

	megfelelő szintűek legyenek a kapcsolatai a tevékenysége által érdekelt felekkel.						
4.3	Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy megfelelően kezelje a Hivatal apparátusának tudását, szellemi tőkéjét.	7	14,00	3,93	0,27	78,77	5,43
4.4	Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy megfelelően gazdálkodik-e.	7	14,00	3,79	0,55	75,91	11,14
4.5	Szervezési ügyek.	8	14,00	3,33	0,18	66,60	3,73
4.6	A hivatali épületek és vagyon felhasználása.	3	14,00	3,78	0,21	75,71	4,28

Kérdésenkénti eredmények

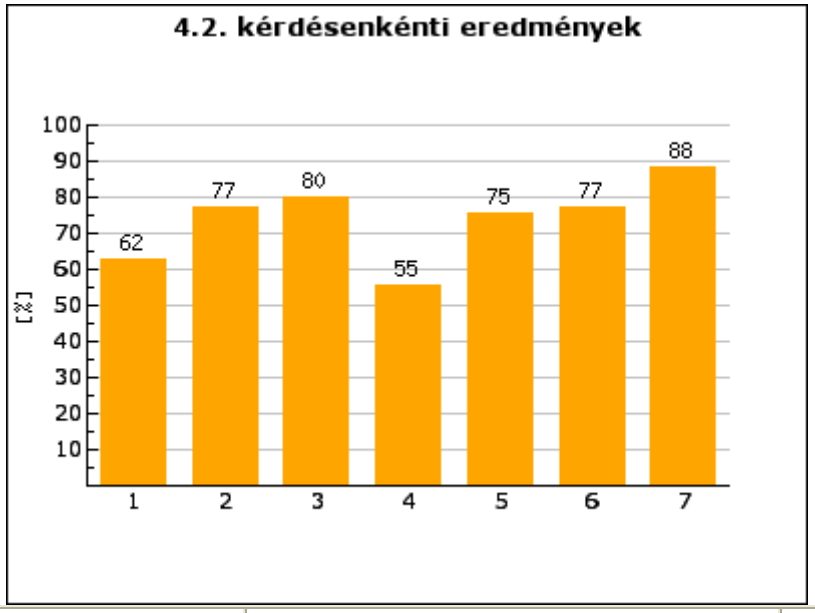
4.1 Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy a Hivatal fejlessze és működtesse legfontosabb partnerkapcsolatait.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.1/1	Azonosítja stratégiai partnereit (pl. társszervek, felügyeleti szervek, a magánszféra szervezetei) és a velük való viszony jellegét	14.	5	3,57	1,28	71,42	25,67

	(pl. együttműködő, ellenőrző).						
4.1/2	A viszony jellegének megfelelő partnerségi megállapodásokat hoz létre.	14.	5	3,57	1,28	71,42	25,67
4.1/3	Meghatározza a kapcsolattartás feladatköreit, a kapcsolattartásért való személyi felelősséget.	14.	5	3,50	1,34	70,00	26,89
4.1/4	Ösztönzi a feladatspecifikus partnerségi kapcsolatokat, más közigazgatási szervekkel közös programokat fejleszt ki és hajt végre.	14.	5	2,92	1,38	58,57	27,69
4.1/5	Felkészíti munkatársait a partnerekkel való hatékony együttműködésre	14.	5	2,78	1,62	55,71	32,51
4.1/6	Rendszeresen értékeli viszonyát a működésében érdekelt más szervekkel.	14.	5	2,71	1,32	54,28	26,51

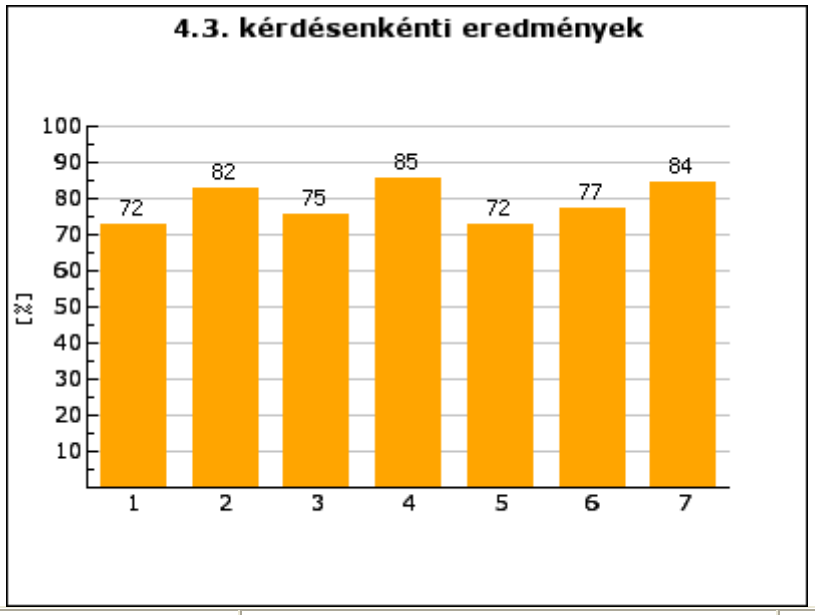
4.2 Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy megfelelő szintűek legyenek a kapcsolatai a tevékenysége által érdekelt felekkel.



Kérdés	névleges adatok	%-os

						eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.2/1	A Hivatal a lehetőségek szerint bevonja az érdekelt feleket (érdekképviseletek, társadalmi szervezetek, szakmai szervezetek, állampolgárok, gazdálkodó szervezetek) saját döntéshozatali rendjébe (kikéri véleményüket, figyelembe veszi jelzéseiket, szervezett konzultációkat tart képviselőikkel).	14.	5	3,14	1,35	62,85	27,01
4.2/2	A Hivatal megfelelő viszonyban van a választott önkormányzati testületekkel.	14.	5	3,85	0,94	77,14	18,98
4.2/3	A Hivatal hatékonyan látja el feladatait a képviselő-testületi (és bizottsági) döntés-előkészítés, illetve döntések végrehajtása tekintetében.	14.	5	4,00	0,96	80,00	19,21
4.2/4	Bátorítja és támogatja az érdekelt felek önszerveződéseit.	14.	5	2,78	1,12	55,71	22,43
4.2/5	Megfelelő tájékoztatást nyújt tevékenységéről az érintetteknek.	14.	5	3,78	1,18	75,71	23,76
4.2/6	Biztosítja szervezetének és működésének átláthatóságát.	14.	5	3,85	1,16	77,14	23,34
4.2/7	Biztosítja, hogy minden ügyfél ügyével egyénileg foglalkozzanak (azonosítható legyen az üggyel foglalkozó ügyintéző).	14.	5	4,42	0,93	88,57	18,75

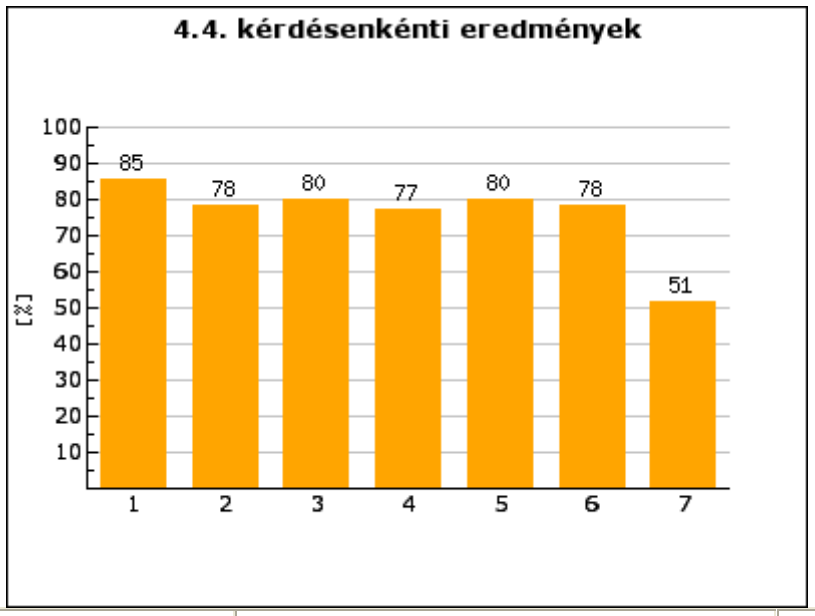
4.3 Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy megfelelően kezelje a Hivatal apparátusának tudását, szellemi tőkéjét.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.3/1	A Hivatal folyamatosan figyelemmel kíséri a feladatai ellátásához szükséges felkészültség és képességek rendelkezésre állását.	14.	5	3,64	1,44	72,85	28,93
4.3/2	Biztosítja, hogy minden munkatárs hozzájuthasson a feladatainak ellátásához szükséges információkhoz.	14.	5	4,14	1,16	82,85	23,34
4.3/3	Biztosítja, hogy minden munkatárs hozzájuthasson a feladatainak ellátásához szükséges képzésekhez és továbbképzésekhez.	14.	5	3,78	1,31	75,71	26,22
4.3/4	Biztosítja, hogy ügyfelei és partnerei hozzáférjenek a számukra fontos – egyébként nyilvános – információkhoz.	14.	5	4,28	0,99	85,71	19,88
4.3/5	Hatékonyan	14.	5	3,64	1,78	72,85	35,61

	megszervezi a Hivatalon belüli információáramlást (intraneten, belső hírlevélen keresztül vagy más módon).						
4.3/6	Biztosítja az általa adott tájékoztatás helyességét, hitelességét, biztonságát.	14.	5	3,85	1,51	77,14	30,23
4.3/7	Tájékoztatását könnyen hozzáférhető, felhasználó- (ügyfél-) barát módon nyújtja.	14.	5	4,21	1,05	84,28	21,01

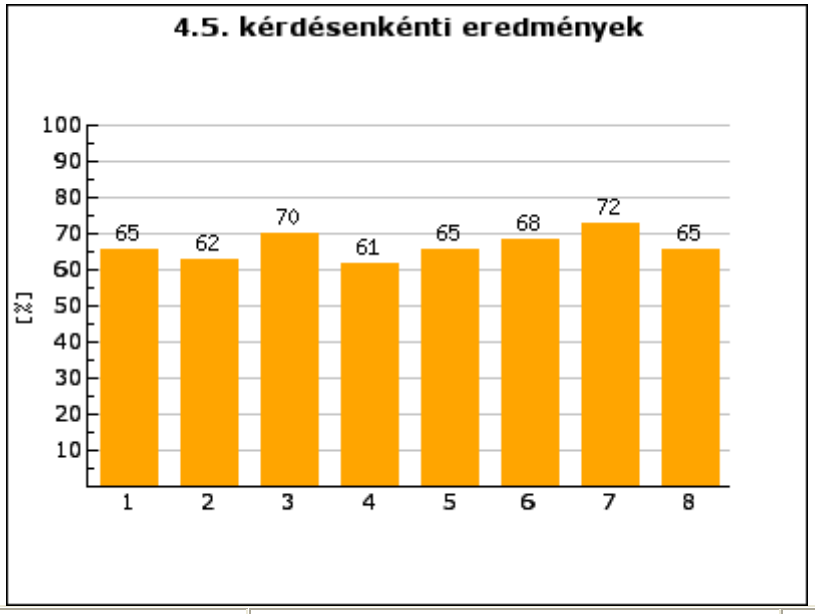
4.4 Mérlegelje, vajon biztosított-e, hogy megfelelően gazdálkodik-e.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.4/1	A Hivatal stratégiai terveinek (költségvetésének) megfelelően gazdálkodik.	14.	5	4,28	0,82	85,71	16,50
4.4/2	Biztosítja gazdálkodásának átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.	14.	5	3,92	1,77	78,57	35,48
4.4/3	Folyamatosan figyelemmel kíséri az	14.	5	4,00	1,56	80,00	31,37

	általa végzett tevékenységek költségeit.						
4.4/4	Hatékonyan gazdálkodik.	14.	5	3,85	0,94	77,14	18,98
4.4/5	A lehetőségekhez mérten igyekszik belső pénzügyi önállóságot biztosítani szervezeti egységeinek	14.	5	4,00	1,35	80,00	27,17
4.4/6	Saját hatáskörébe tartozó pénzügyi döntései során gondosan elemzi a kockázatokat és a lehetőségeket	14.	5	3,92	1,54	78,57	30,84
4.4/7	Modern pénzügyi kontrolling-rendszert működtet.	14.	5	2,57	1,74	51,42	34,83

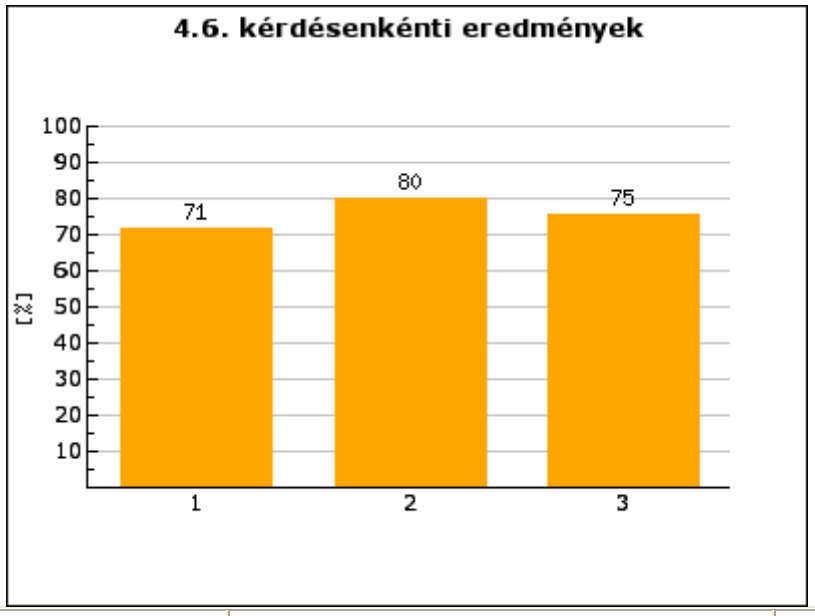
4.5 Szervezési ügyek.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
4.5/1	A Hivatal szervezési feladatait az Önkormányzat stratégiai, közép- és rövidtávú terveinek megfelelően végzi.	14.	5	3,28	1,63	65,71	32,74

4.5/2	Megfelelő módon szervezi a belső munkamegosztását.	14.	5	3,14	1,65	62,85	33,14
4.5/3	Megfelelő módon szervezi a képzési politikáját.	14.	5	3,50	1,09	70,00	21,83
4.5/4	Megfelelő módon szervezi a belső kommunikációját.	14.	5	3,07	1,54	61,42	30,84
4.5/5	Megfelelő módon szervezi a fejlesztési folyamatait.	14.	5	3,28	0,91	65,71	18,27
4.5/6	Megfelelő módon szervezi a külső kommunikációját (kapcsolattartásait).	14.	5	3,42	1,34	68,57	26,84
4.5/7	A Hivatal a szervezeten belüli decentralizációra törekszik, fejleszti az ügyintézői önállóságot, kreativitást és kezdeményezőkészséget.	14.	5	3,64	1,49	72,85	29,98
4.5/8	Fejleszti minőségügyi rendszereit (ISO 9001, CAF).	14.	5	3,28	1,48	65,71	29,79

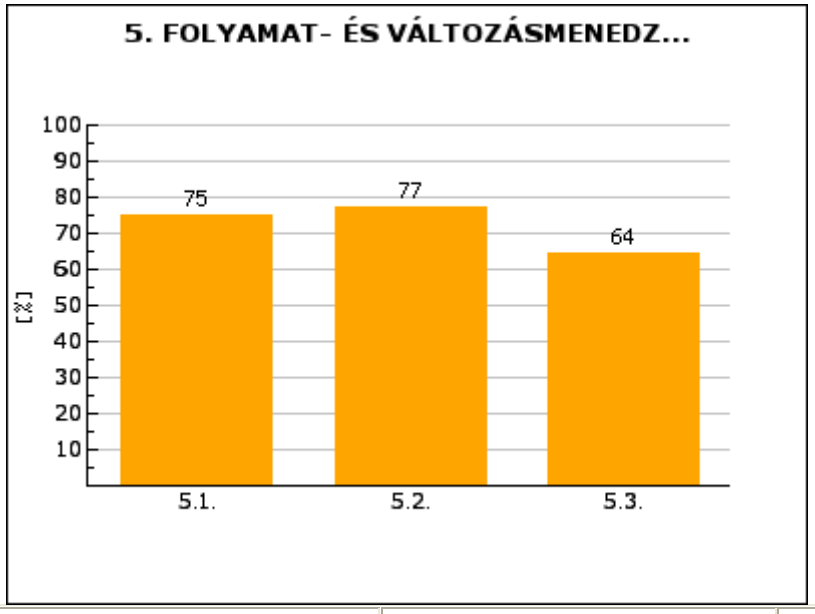
4.6 A hivatali épületek és vagyon felhasználása.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**

4.6/1	A Hivatal épületei és helyiségei megfelelnek a tevékenység által megkövetelt feltételeknek.	14.	5	3,57	1,15	71,42	23,15
4.6/2	A Hivatal költséghatékony módon használja felszereléseit és materiális (pl. irodai) eszközeit.	14.	5	4,00	1,10	80,00	22,18
4.6/3	A fizikai vagyon kezelése tudatos és integrált módon történik.	14.	5	3,78	0,80	75,71	16,03

5. FOLYAMAT- ÉS VÁLTOZÁSMENEDZSMENT

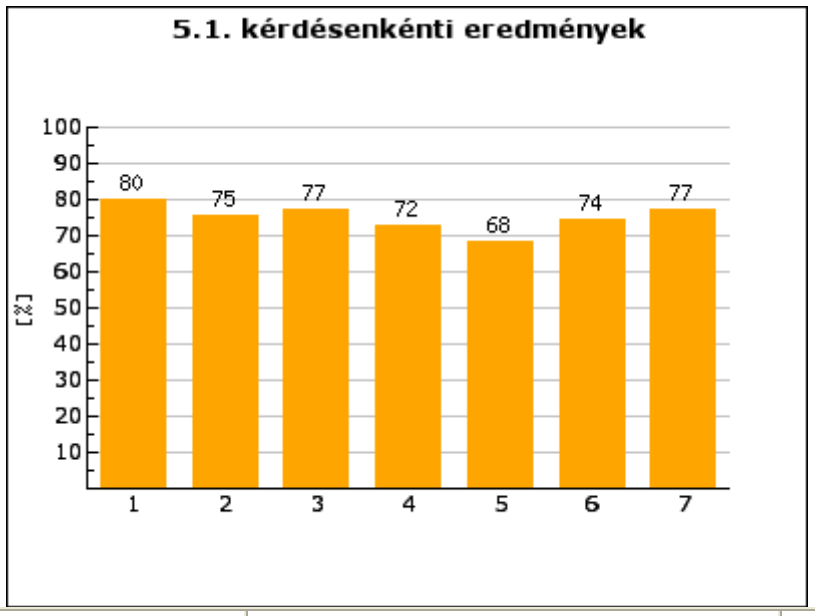


Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
5.1	Értékelje hogy a Hivatal hogyan azonosítja, tervezi, irányítja és fejleszti folyamatait.	7	14,00	3,75	0,18	75,10	3,67
5.2	Értékelje a Hivatal tevékenységét az ügyfelek/partnerek bevonásával kapcsolatban.	6	14,00	3,85	0,54	77,14	10,95
5.3	Értékelje hogy a Hivatal	6	14,00	3,21	0,44	64,28	8,89

	hogyan tervezi és irányítja folyamatainak az innovációját, az állampolgárok, ügyfelek bevonásával.						

Kérdésenkénti eredmények

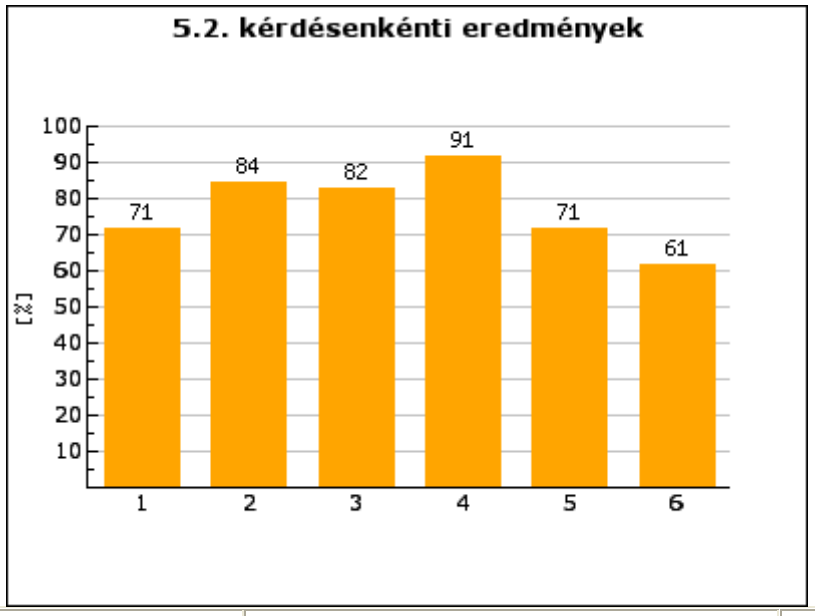
5.1 Értékelje hogy a Hivatal hogyan azonosítja, tervezi, irányítja és fejleszti folyamatait.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
5.1/1	A Hivatal meghatározza, leírja és dokumentálja legfontosabb folyamatait.	14.	5	4,00	1,35	80,00	27,17
5.1/2	A hivatali céloknak megfelelően elemzi és értékeli legfontosabb folyamatainak működését.	14.	5	3,78	1,42	75,71	28,47
5.1/3	Az egyes folyamatok fő felelősei számára megfelelő hatáskört biztosít.	14.	5	3,85	1,46	77,14	29,20
5.1/4	Az egyes munkafolyamatok forrásigényét azok fontossága szerint határozza meg és	14.	5	3,64	1,27	72,85	25,54

	biztosítja.						
5.1/5	Hivatali folyamatait a hatékony működés érdekében és a teljesítményértékelések eredményeinek figyelembe vételével határozza meg, illetve módosítja.	14.	5	3,42	1,28	68,57	25,67
5.1/6	Biztosítja, hogy a legfontosabb folyamatai támogassák stratégiai céljait	14.	5	3,71	1,26	74,28	25,33
5.1/7	A Hivatal a várható igényeknek megfelelően fejleszti informatikai rendszerét (pl. e-kormányzás, saját honlap fejlesztése).	14.	5	3,85	0,94	77,14	18,98

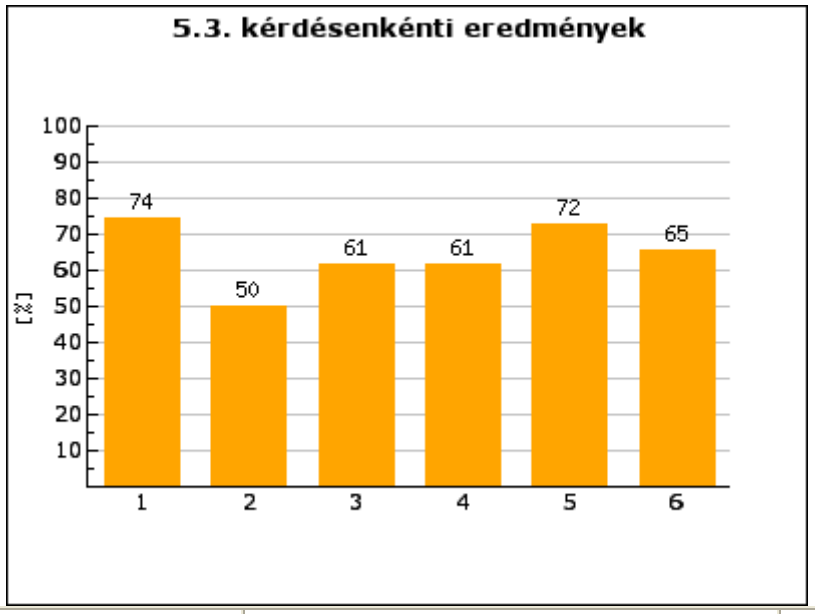
5.2 Értékelje a Hivatal tevékenységét az ügyfelek/partnerek bevonásával kapcsolatban.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
5.2/1	Szolgáltatásainak fejlesztésébe a jogszabályok által biztosított lehetőségek keretein belül bevonja az érdekelt feleket (pl.	14.	5	3,57	0,93	71,42	18,75

	tájékoztatás, együttműködési formák kialakítása).						
5.2/2	A Hivatal az érintettek számára világos és érthető döntéseket hoz.	14.	5	4,21	0,89	84,28	17,85
5.2/3	Megfelelő tájékoztatást nyújt számukra.	14.	5	4,14	1,29	82,85	25,84
5.2/4	Gondoskodik a Hivatal által nyújtott szolgáltatások hozzáférhetőségéről, tevékenységének átláthatóságáról (pl. rugalmas ügyfélszolgálati időbeosztással, papíralapú és elektronikus iratkezelésen keresztül).	14.	5	4,57	0,64	91,42	12,92
5.2/5	Elősegíti az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartást	14.	5	3,57	1,34	71,42	26,84
5.2/6	Megfelelő panaszkezelő rendszert működtet.	14.	5	3,07	1,43	61,42	28,78

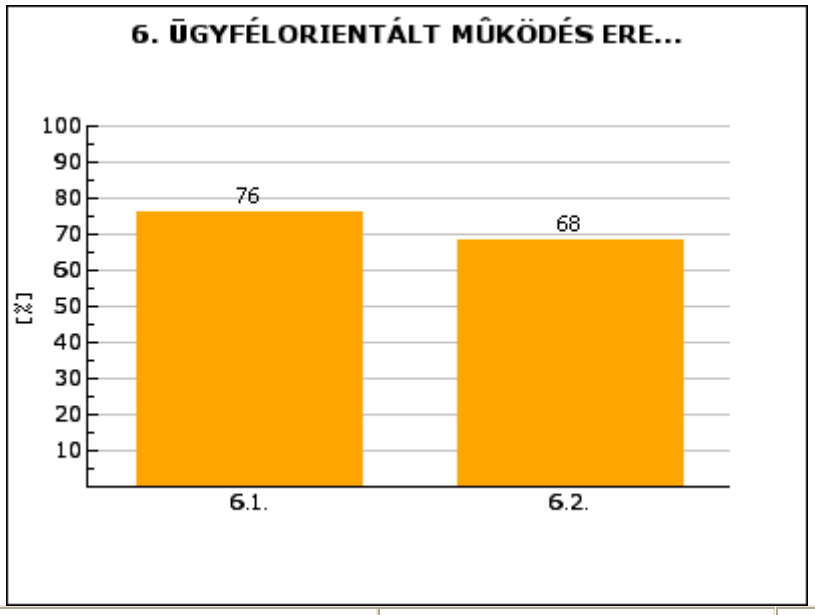
5.3 Értékelje hogy a Hivatal hogyan tervezi és irányítja folyamatainak az innovációját, az állampolgárok, ügyfelek bevonásával.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max.**	**elért**	**szórás**	**elért**	**szórás**

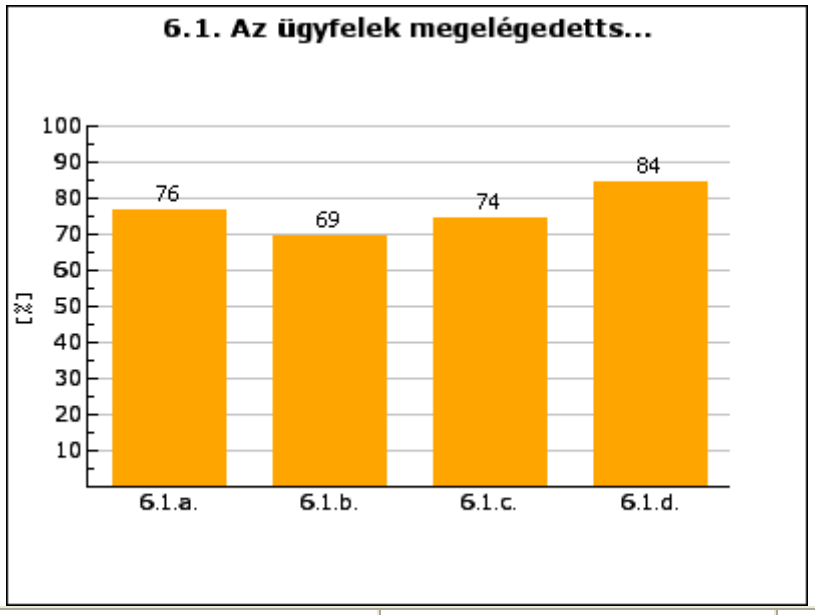
			pontszám	pontszám		pontszám	
5.3/1	Folyamatosan figyelemmel kíséri a változások iránti igényt mutató belső és külső jelzéseket (pl. reklamációk számának növekedése, elmarasztaló felügyeleti jelentések, stb.).	14.	5	3,71	0,82	74,28	16,50
5.3/2	Benchmarking módszereket alkalmaz a legjobb igazgatási gyakorlat kialakítása érdekében.	14.	5	2,50	1,34	50,00	26,89
5.3/3	A változások megtervezésekor igyekszik figyelembe venni az „alulról jövő” kezdeményezéseket, a munkatársak javaslatait is.	14.	5	3,07	1,32	61,42	26,56
5.3/4	A tervezett változásokról minden érintettel egyeztetést folytat.	14.	5	3,07	1,49	61,42	29,83
5.3/5	Megtervezi és hatékonyan irányítja a változásokat (a Hivatal szervezeti átalakítását vagy eljárási, működési rendjének módosítását).	14.	5	3,64	1,00	72,85	20,16
5.3/6	Értékeli a változások folyamatait	14.	5	3,28	0,72	65,71	14,52

6. ÜGYFÉLORIENTÁLT MŰKÖDÉS EREDMÉNYEI



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.1	Az ügyfelek megelégedettsége a Hivatal tevékenységével.	14	14,00	3,80	0,31	76,10	6,24
6.2	Az ügyfél/polgárorientált működés indikátorai	9	14,00	3,42	0,57	68,57	11,44

6.1. Az ügyfelek megelégedettsége a Hivatal tevékenységével.

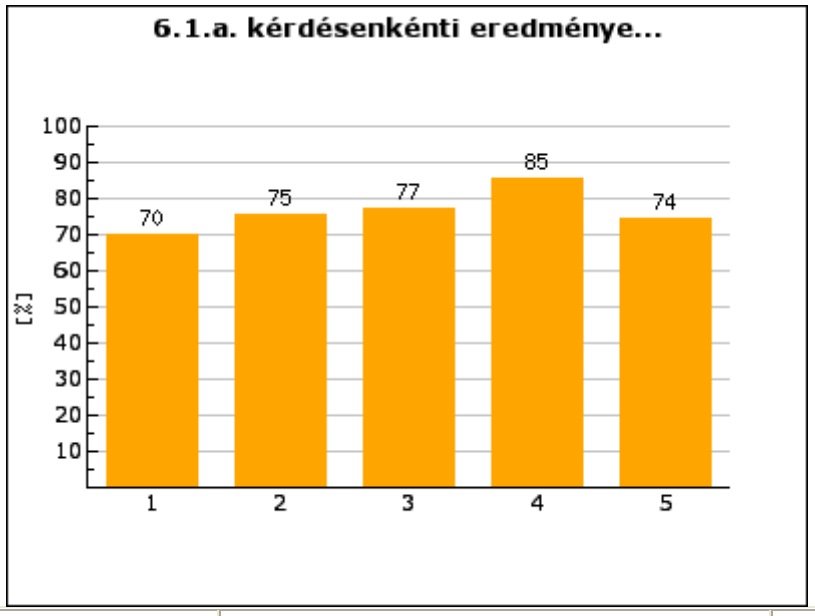


Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések**	**válaszadók**	**elért**	**szórás**	**elért**	**szórás**

		száma		pontszám		pontszám	
6.1.a	A Hivatallal való általános elégedettség indikátorai	5	14,00	3,82	0,28	76,57	5,76
6.1.b	Az ügyfelek bevonásának indikátorai	2	14,00	3,46	0,55	69,28	11,11
6.1.c	A Hivatal átláthatóságának, szolgáltatásai hozzáférhetőségének indikátorai	4	14,00	3,71	0,10	74,28	2,02
6.1.d	A Hivatal szolgáltatásainak („termékeinek”) indikátorai:	3	14,00	4,21	0,18	84,28	3,77

Kérdésenkénti eredmények

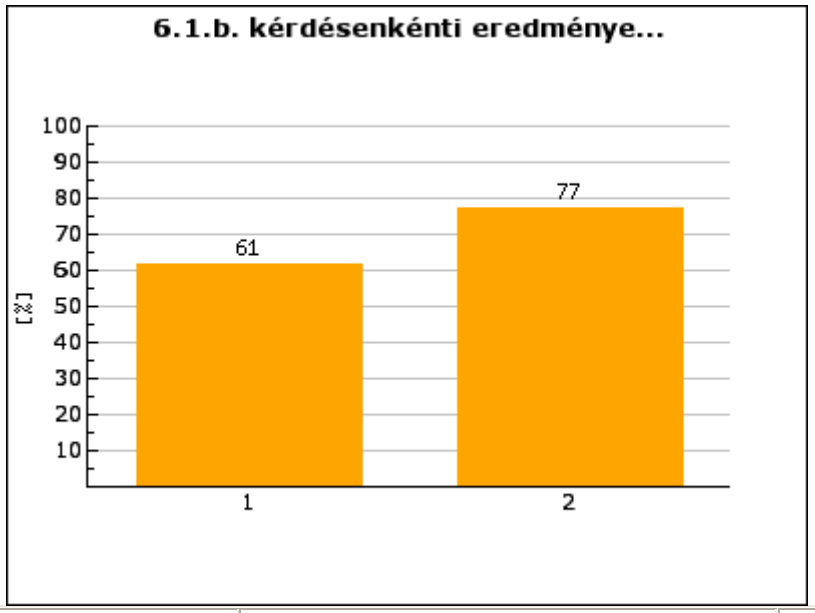
6.1.a A Hivatallal való általános elégedettség indikátorai



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
6.1.a/1	A hivatali tevékenységgel való általános elégedettség mértéke.	14.	5	3,50	0,94	70,00	18,81
6.1.a/2	Az ügyintézés ügyfélbarát stílusa, szolgáltató jellege.	14.	5	3,78	0,89	75,71	17,85
6.1.a/3	Az ügyintézés	14.	5	3,85	0,94	77,14	18,98

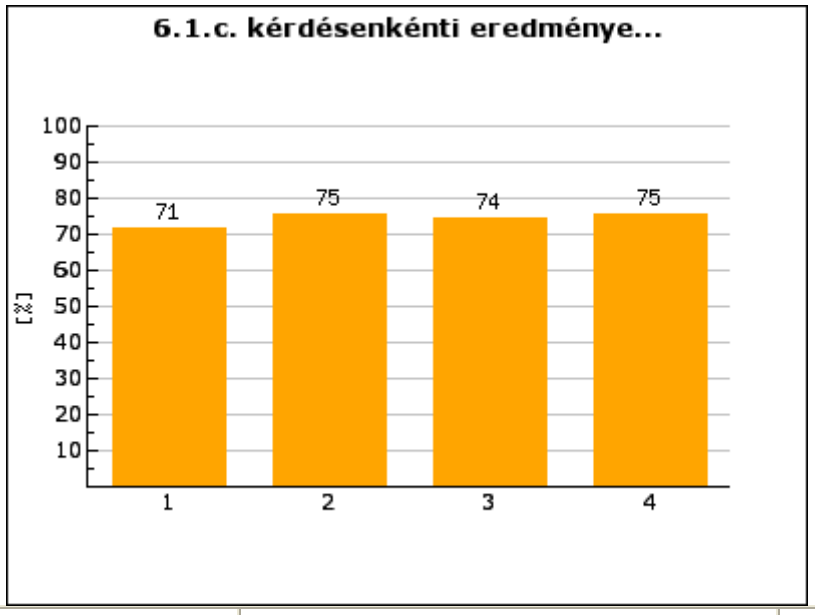
	rugalmassága, az egyedi helyzetek iránti fogékonyság.						
6.1.a/4	Ügyintézők készsége, előzékenysége	14.	5	4,28	0,91	85,71	18,27
6.1.a/5	Nyitottság a változásokra.	14.	5	3,71	1,06	74,28	21,38

6.1.b Az ügyfelek bevonásának indikátorai



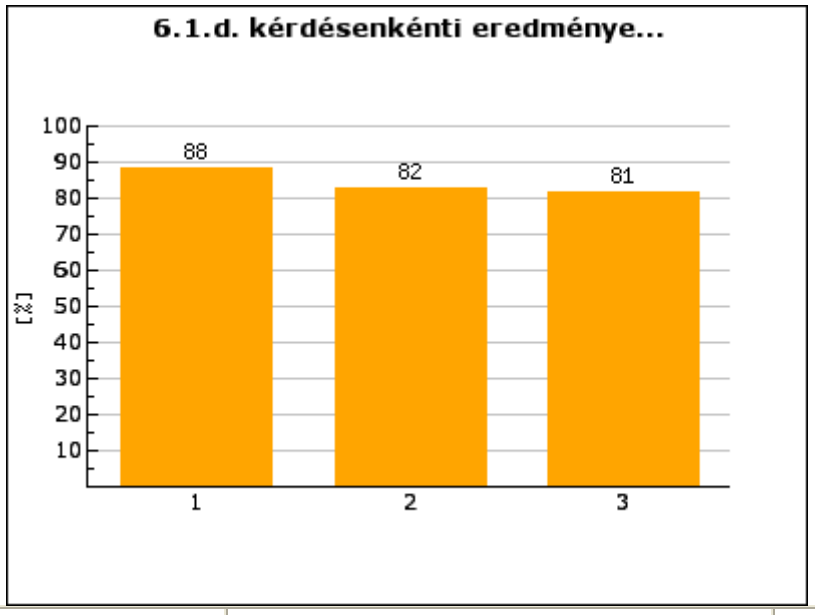
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.1.b/1	Az ügyfelek igényeinek a hivatali szolgáltatások kialakításába és/vagy a hivatali döntéshozatali folyamatba való bevonásának sikeressége.	14.	5	3,07	0,99	61,42	19,94
6.1.b/2	A Hivatal gondot fordít az ügyfelek javaslatainak, észrevételeinek figyelemmel kísérésére és panaszainak kivizsgálására, illetve megválaszolására.	14.	5	3,85	0,86	77,14	17,28

6.1.c A Hivatal átláthatóságának, szolgáltatásai hozzáférhetőségének indikátorai



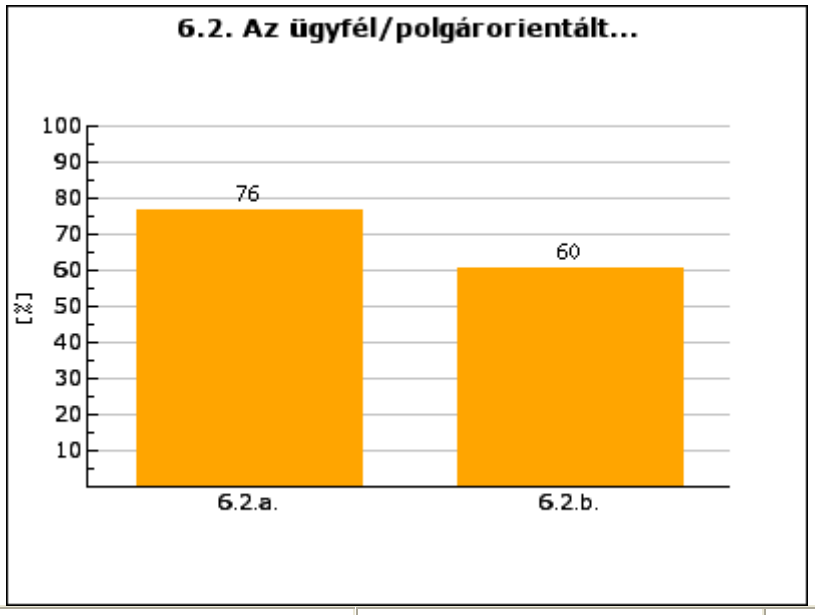
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.1.c/1	Átláthatóság és az ügyintézés időtartamának csökkentése érdekében elért eredmények.	14.	5	3,57	0,93	71,42	18,75
6.1.c/2	Az ügyfelek számára hozzáférhető és rendelkezésre álló információk illetve tájékoztatás mennyisége és minősége.	14.	5	3,78	0,69	75,71	13,98
6.1.c/3	Az ügyintézés egyszerűsítése, a határozatok, döntések nyelvezetének érthetősége.	14.	5	3,71	0,82	74,28	16,50
6.1.c/4	Az ügyfélfogadásra szolgáló hivatali épületek (helyiségek) megfelelősége (megközelíthetőség, alkalmasság).	14.	5	3,78	0,89	75,71	17,85

6.1.d A Hivatal szolgáltatásainak („termékeinek”) indikátorai:



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.1.d/1	A minőségi standardoknak (pl. a határozatok jogszerűsége, szakmai helyessége) való megfelelés.	14.	5	4,42	0,85	88,57	17,03
6.1.d/2	Eljárási határidők betartása.	14.	5	4,14	0,86	82,85	17,28
6.1.d/3	Az érintetteknek biztosított tanácsadás és egyéb támogató tevékenységek színvonala.	14.	5	4,07	1,38	81,42	27,69

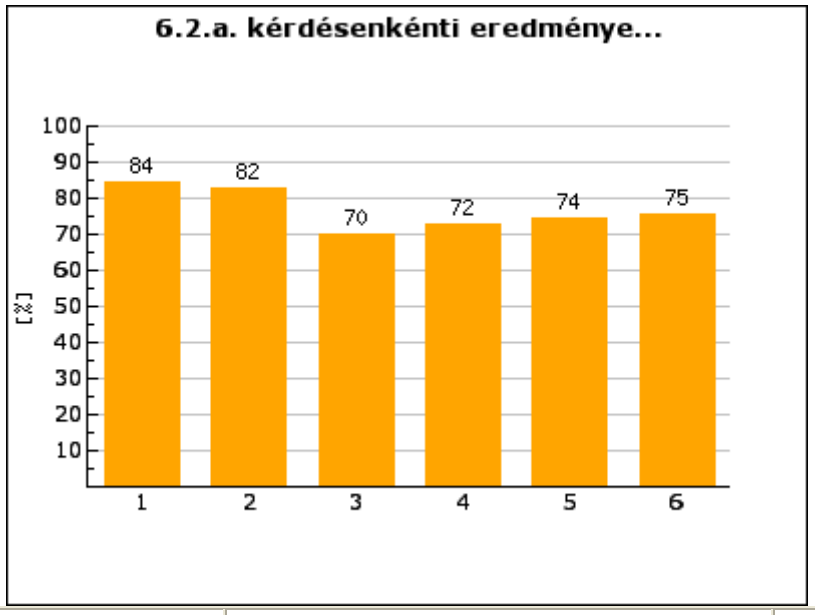
6.2. Az ügyfél/polgárorientált működés indikátorai



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.2.a	A Hivatal általános megítélésével kapcsolatban.	6	14,00	3,83	0,28	76,66	5,69
6.2.b	Az ügyfelek bevonásával kapcsolatban.	3	14,00	3,02	0,22	60,47	4,59

Kérdésenkénti eredmények

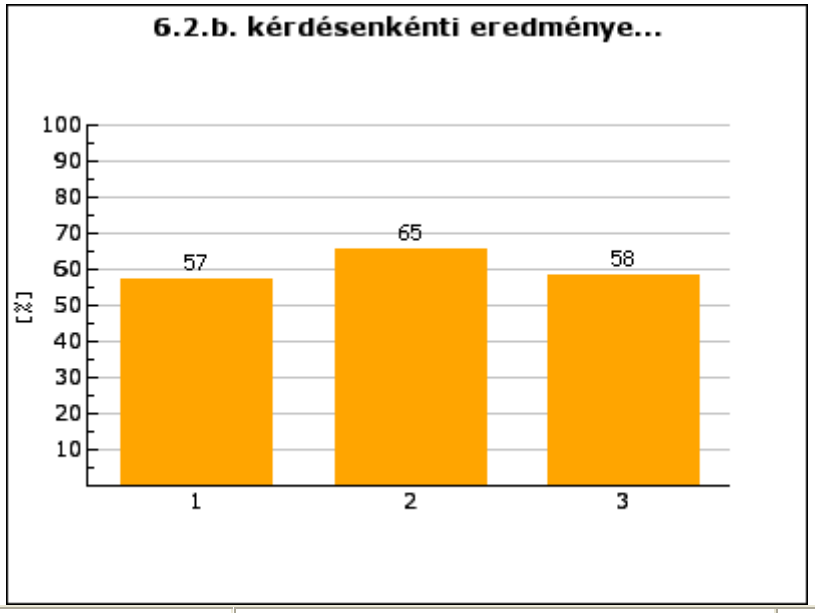
6.2.a A Hivatal általános megítélésével kapcsolatban.



Kérdés	névleges adatok	%-os

						eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.2.a/1	Az eljárási határidők betartása a Hivatalban (rossz:1, jó: 5).	14.	5	4,21	0,89	84,28	17,85
6.2.a/2	A benyújtott panaszok számának alakulása (magas:1, alacsony:5).	14.	5	4,14	0,94	82,85	18,98
6.2.a/3	Panaszeljárások hossza	14.	5	3,50	0,94	70,00	18,81
6.2.a/4	A Hivatal iránti közbizalom növelése (fenntartása) terén elért eredmények.	14.	5	3,64	1,21	72,85	24,31
6.2.a/5	Az ombudsmani, jogvédő szervek jelzései (felszólalása, tiltakozása) ritka.	14.	5	3,71	1,38	74,28	27,65
6.2.a/6	Felettes szerv(ek) által szakmai hiba miatt visszaküldött ügyek számának alakulása.	14.	5	3,78	1,31	75,71	26,22

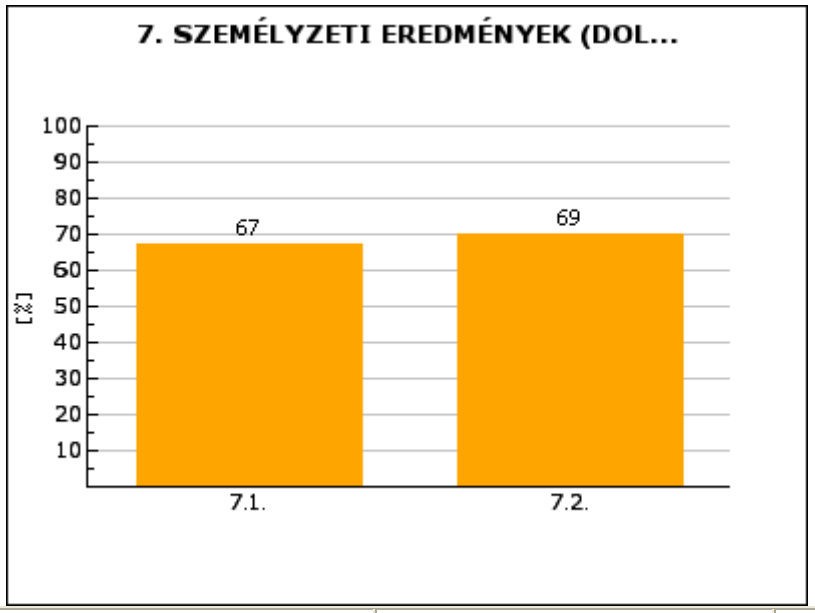
6.2.b Az ügyfelek bevonásával kapcsolatban.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
6.2.b/1	Az ügyfelek és partnerszervezetek	14.	5	2,85	0,77	57,14	15,40

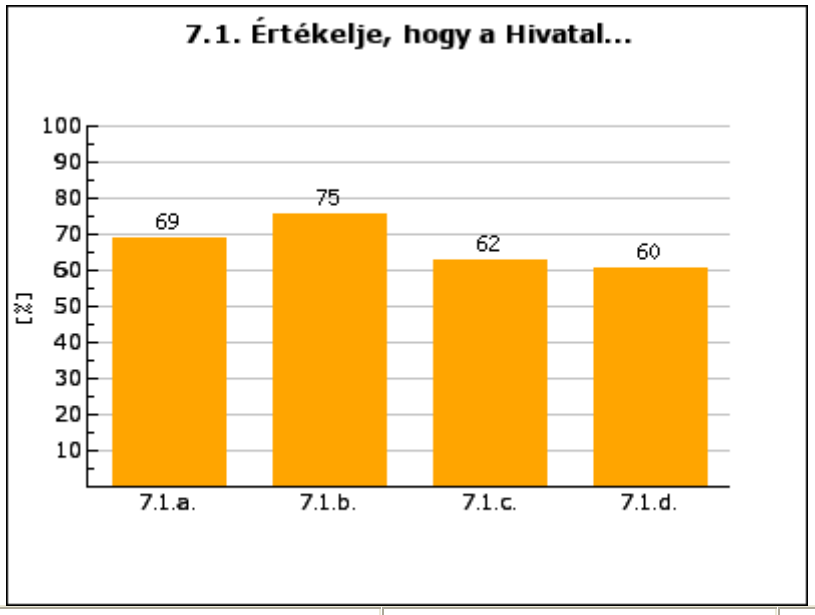
	bevonásának alakulása a szolgáltatások megtervezésében.						
6.2.b/2	A kapott (rögzített) észrevételek, javaslatok számának alakulása.	14.	5	3,28	0,72	65,71	14,52
6.2.b/3	Az új módszerek alkalmazása az ügyintézésben.	14.	5	2,92	1,14	58,57	22,82

7. SZEMÉLYZETI EREDMÉNYEK (DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG)



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1	Értékelje, hogy a Hivatal milyen eredményeket ért el saját dolgozóinak elégedettsége, illetve motiváltsága tekintetében.	16	14,00	3,35	0,34	67,01	6,83
7.2	A személyzeti eredmények indikátorai	15	14,00	3,48	0,33	69,76	6,77

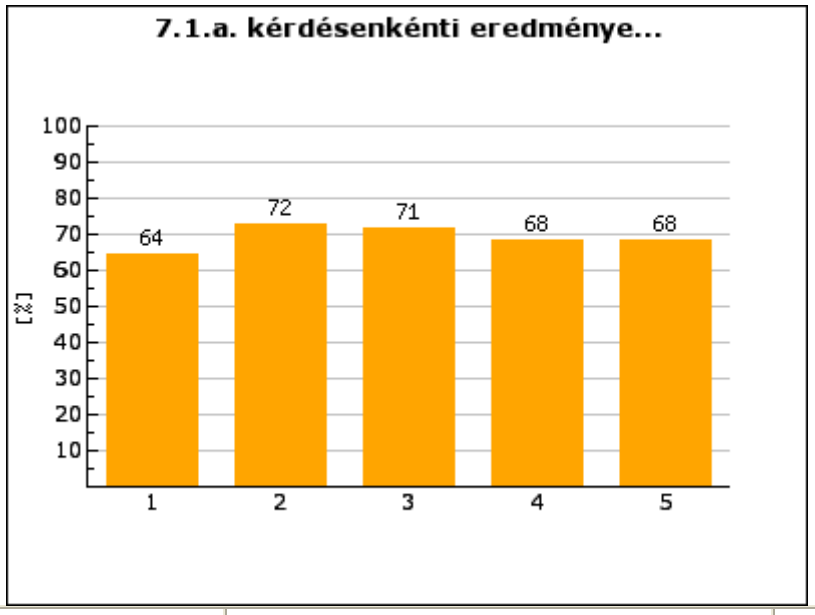
7.1. Értékelje, hogy a Hivatal milyen eredményeket ért el saját dolgozóinak elégedettsége, illetve motiváltsága tekintetében.



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1.a	Az általános elégedettség indikátorai	5	14,00	3,45	0,16	69,14	3,28
7.1.b	A Hivatal vezetőivel való elégedettség indikátorai	3	14,00	3,78	0,14	75,71	2,85
7.1.c	A hivatali munkakörülményekkel való elégedettség indikátorai	4	14,00	3,12	0,21	62,50	4,26
7.1.d	A hivatali motiváció és bevonás terén elért eredmények	4	14,00	3,03	0,18	60,71	3,77

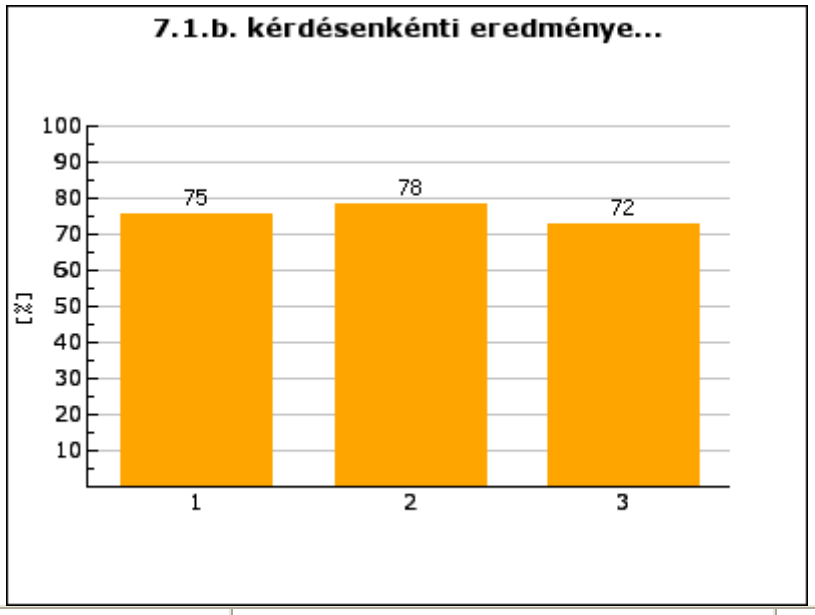
Kérdésenkénti eredmények

7.1.a Az általános elégedettség indikátorai



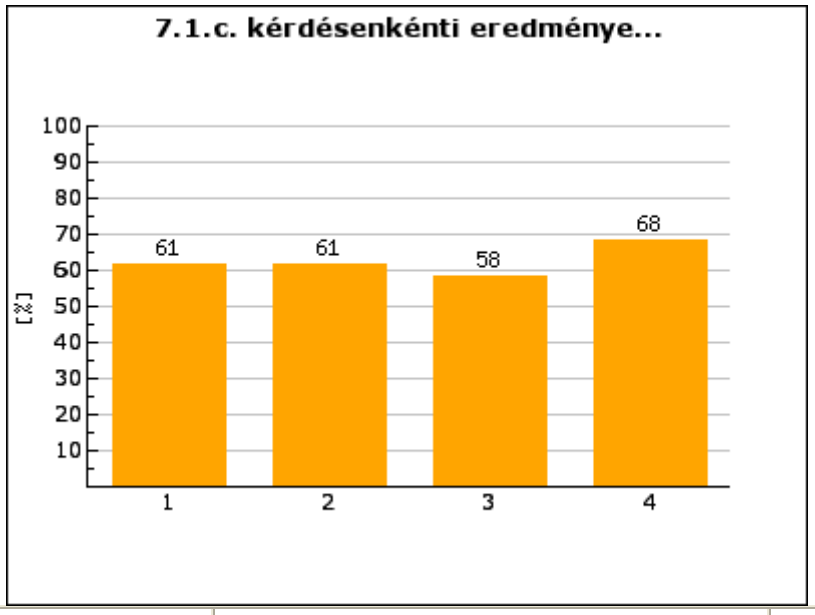
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1.a/1	A Hivatal külső elismertsége.	14.	5	3,21	0,97	64,28	19,49
7.1.a/2	A Hivatal egészének teljesítménye.	14.	5	3,64	0,63	72,85	12,66
7.1.a/3	Rendeltetésszerű, funkciót betöltő működés megítélése.	14.	5	3,57	0,75	71,42	15,11
7.1.a/4	A Hivatal megítélése a társ- és felügyeleti szervek által.	14.	5	3,42	1,45	68,57	29,05
7.1.a/5	Munkaszervezéssel való elégedettség.	14.	5	3,42	1,50	68,57	30,09

7.1.b A Hivatal vezetőivel való elégedettség indikátorai



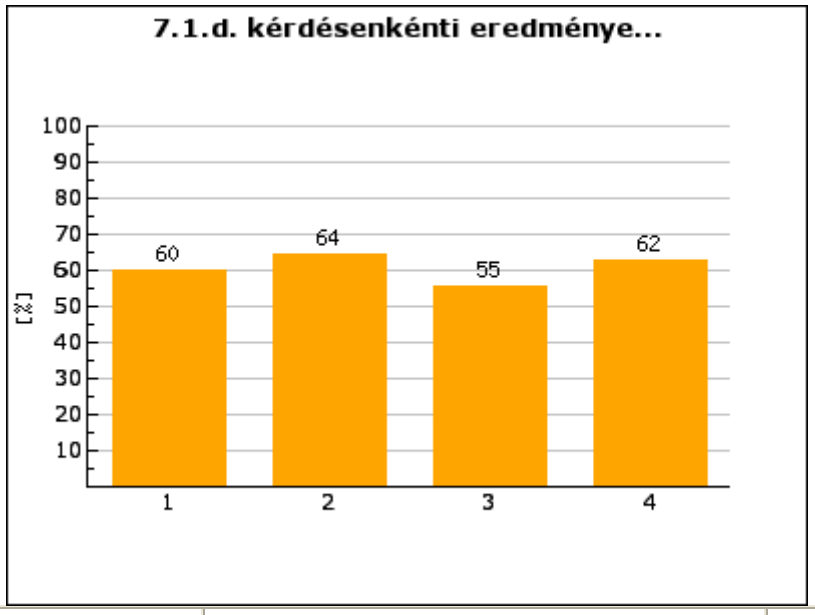
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1.b/1	A felsővezetőkkel (jegyző, aljegyző, osztály- és irodavezetők) való elégedettség.	14.	5	3,78	1,36	75,71	27,37
7.1.b/2	A középvezetőkkel (osztály- és irodavezető helyettesek, referensek, csoportvezetők) való elégedettség.	14.	5	3,92	1,07	78,57	21,43
7.1.b/3	A vezetők képessége a változásra és a megújulásra.	14.	5	3,64	1,39	72,85	27,85

7.1.c A hivatali munkakörülményekkel való elégedettség indikátorai



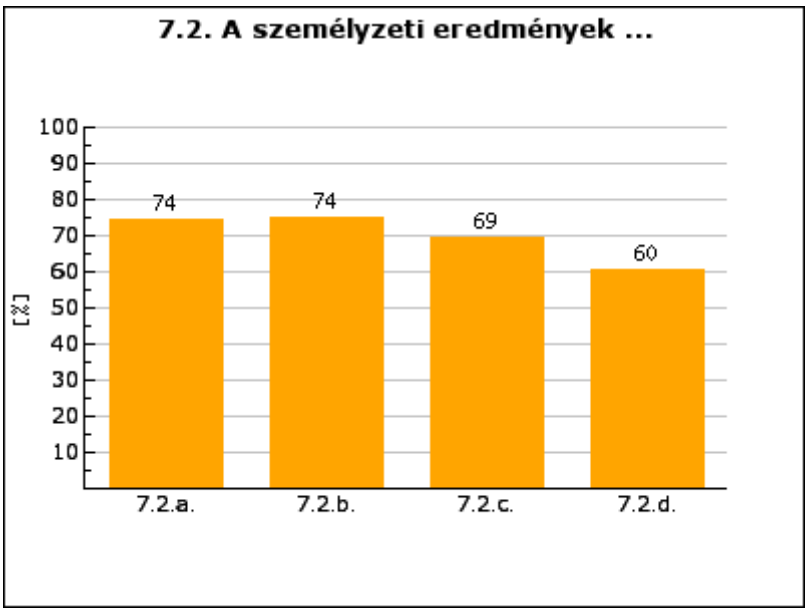
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1.c/1	A munkahely arculatával való elégedettség.	14.	5	3,07	1,14	61,42	22,82
7.1.c/2	A munkahelyi hangulat és a szervezeti kultúra terén elért eredmények.	14.	5	3,07	1,26	61,42	25,37
7.1.c/3	A munkatársak motiválása a Hivatalban.	14.	5	2,92	1,26	58,57	25,37
7.1.c/4	A Hivatalon belüli egyenlő esélyek és tisztességes bánásmód	14.	5	3,42	1,34	68,57	26,84

7.1.d A hivatali motiváció és bevonás terén elért eredmények



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.1.d/1	Munkatársak motiválása.	14.	5	3,00	1,24	60,00	24,80
7.1.d/2	Változások iránti nyitottság.	14.	5	3,21	1,25	64,28	25,02
7.1.d/3	Fejlesztési folyamatokba való bevonás.	14.	5	2,78	1,05	55,71	21,01
7.1.d/4	Konzultáció és párbeszéd mechanizmusai.	14.	5	3,14	1,23	62,85	24,62

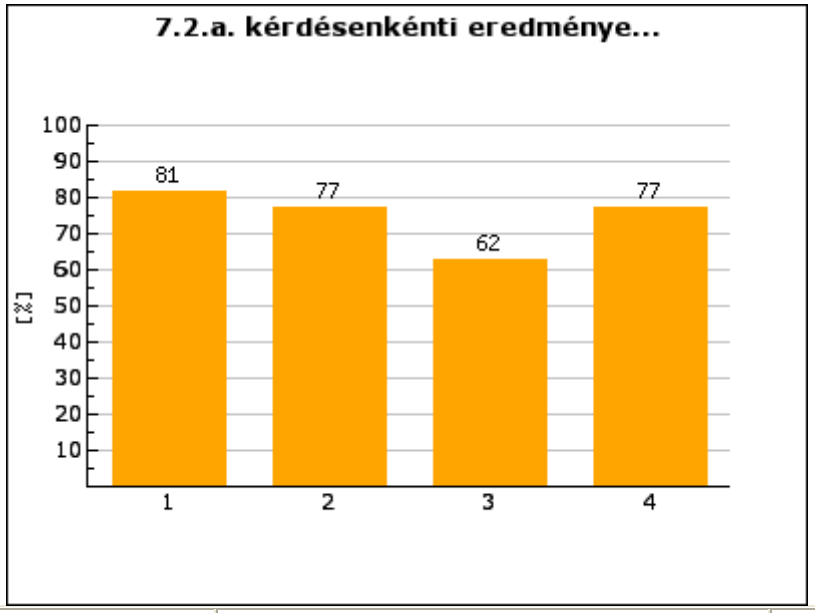
7.2. A személyzeti eredmények indikátorai



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	cím	kérdések száma	válaszadók	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.a	Elégedettségi mutatók.	4	14,00	3,73	0,40	74,64	8,11
7.2.b	A teljesítménnyel való elégedettség	3	14,00	3,73	0,10	74,76	2,18
7.2.c	A képzési lehetőségekkel való elégedettség.	4	14,00	3,46	0,22	69,28	4,44
7.2.d	A munkatársak motiváltságának és bevonásának eredményeivel való elégedettség.	4	14,00	3,01	0,51	60,35	10,39

Kérdésenkénti eredmények

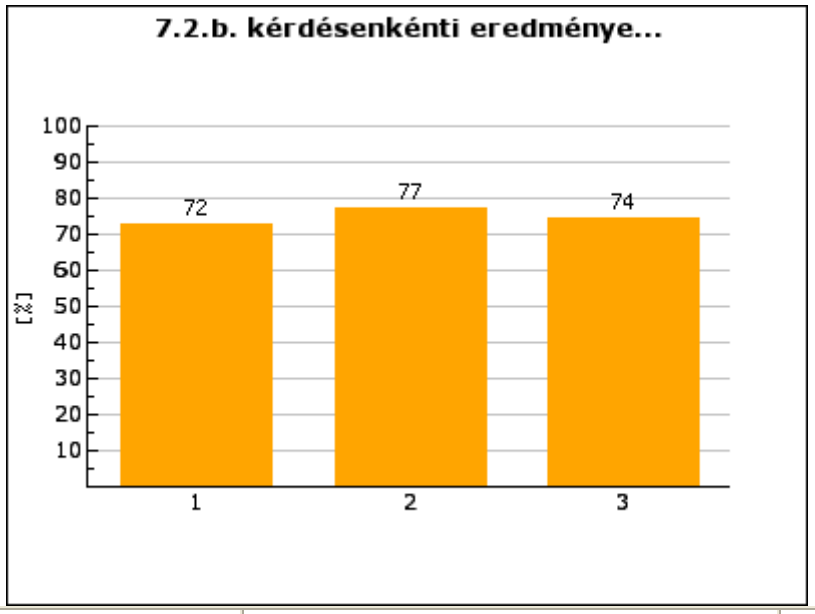
7.2.a Elégedettségi mutatók.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	szövege	válaszadók	max. pontszám	elért pontszám	szórás	elért pontszám	szórás
7.2.a/1	A munkahelyi hiányzások és a betegségek aránya.	14.	5	4,07	0,82	81,42	16,57
7.2.a/2	Munkahelyi panaszok és jogviták száma.	14.	5	3,85	1,16	77,14	23,34
7.2.a/3	A fluktuáció mértéke a Hivatalban.	14.	5	3,14	1,40	62,85	28,12

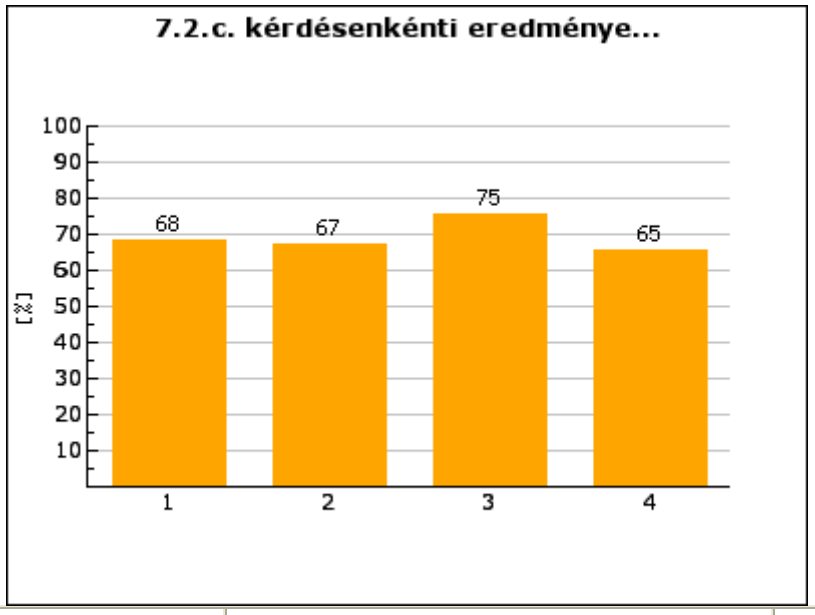
7.2.a/4	A munkaidő kihasználása, beosztásának (kezdete, ebédidő, stb.) betartása.	14.	5	3,85	0,77	77,14	15,40

7.2.b A teljesítménnyel való elégedettség



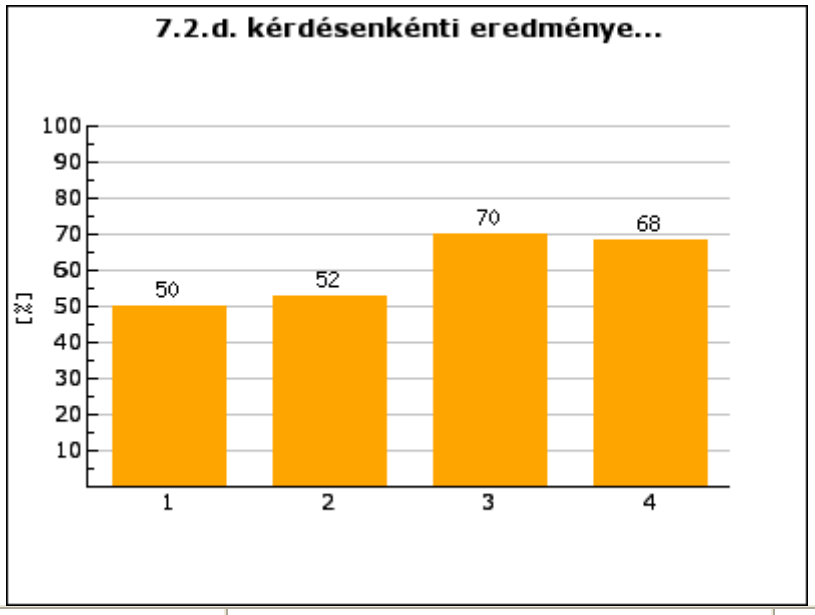
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.2.b/1	A Hivatal teljesítményére vonatkozó külső felülvizsgálatok és értékelések eredményei.	14.	5	3,64	0,63	72,85	12,66
7.2.b/2	A Hivatal teljesítményére vonatkozó belső felülvizsgálatok (folyamatmérések, belső- hatósági ellenőrzések) és értékelések eredményei.	14.	5	3,85	0,66	77,14	13,25
7.2.b/3	Az egyéni teljesítményértékelés alkalmazásának eredményei.	14.	5	3,71	1,13	74,28	22,77

7.2.c A képzési lehetőségekkel való elégedettség.



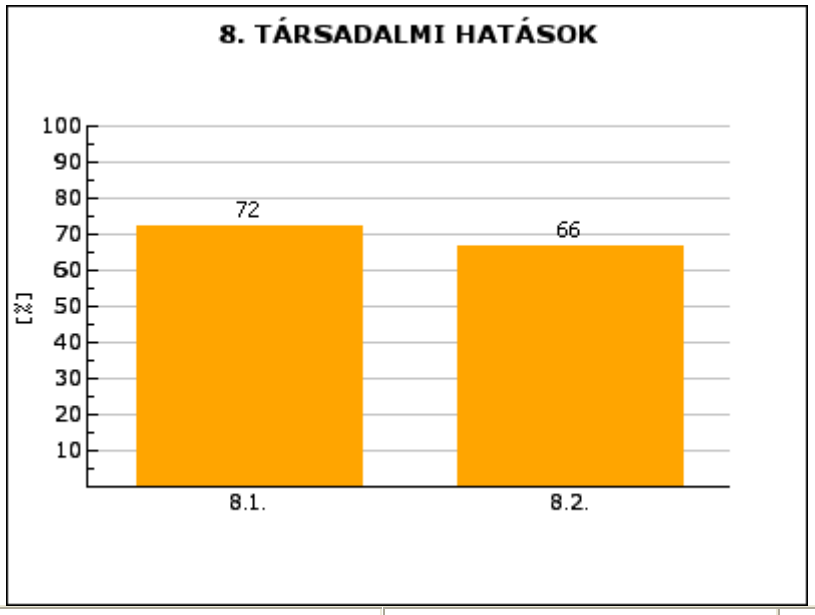
Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
7.2.c/1	A szakmai képzéseken, továbbképzéseken való részvétel aránya.	14.	5	3,42	1,22	68,57	24,44
7.2.c/2	A képzési pénzügyi keretek felhasználásának alakulása	14.	5	3,35	1,00	67,14	20,16
7.2.c/3	A megvalósult képzések, továbbképzések hasznossága.	14.	5	3,78	1,18	75,71	23,76
7.2.c/4	A Hivatalon belüli mobilitás mértéke.	14.	5	3,28	1,20	65,71	24,08

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	Személyzeti kutatásokban való részvétel aránya.	14.	5	2,50	1,16	50,00	23,20
7.2.d/2	Fejlesztési tevékenységekben való részvétel aránya.	14.	5	2,64	1,27	52,85	25,54
7.2.d/3	Értekezleteken való aktivitás mértéke.	14.	5	3,50	0,85	70,00	17,09
7.2.d/4	A változások elfogadására irányuló dolgozói hajlandóság mértéke.	14.	5	3,42	1,01	68,57	20,32

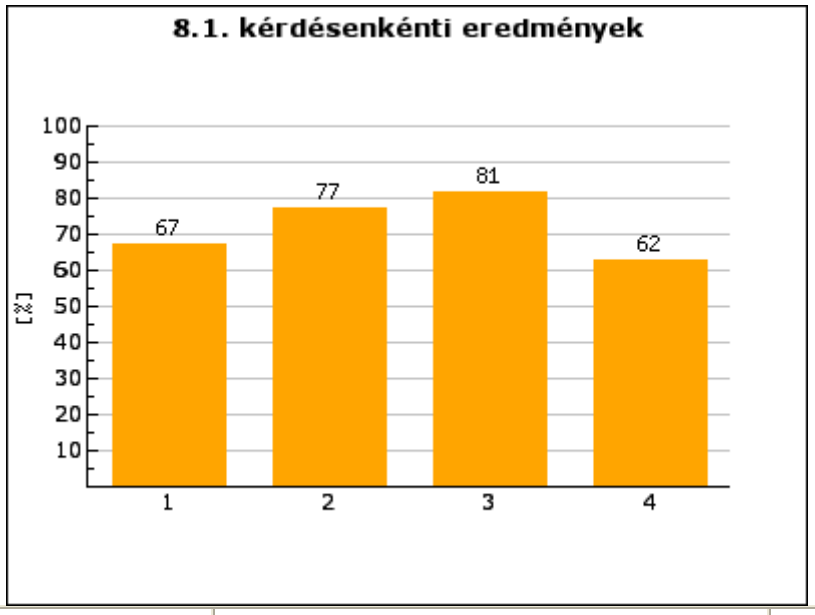
8. TÁRSADALMI HATÁSOK



Fejezet			névleges adatok			%-os eredmények	
sorszám	**cím**	**kérdések száma**	**válaszadók**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
8.1	A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai (az érdekeltek által észlelt társadalomra gyakorolt hatások eredményei alapján).	4	14,00	3,60	0,43	72,14	8,61
8.2	A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai teljesítménymutatók alapján.	5	14,00	3,32	0,37	66,57	7,46

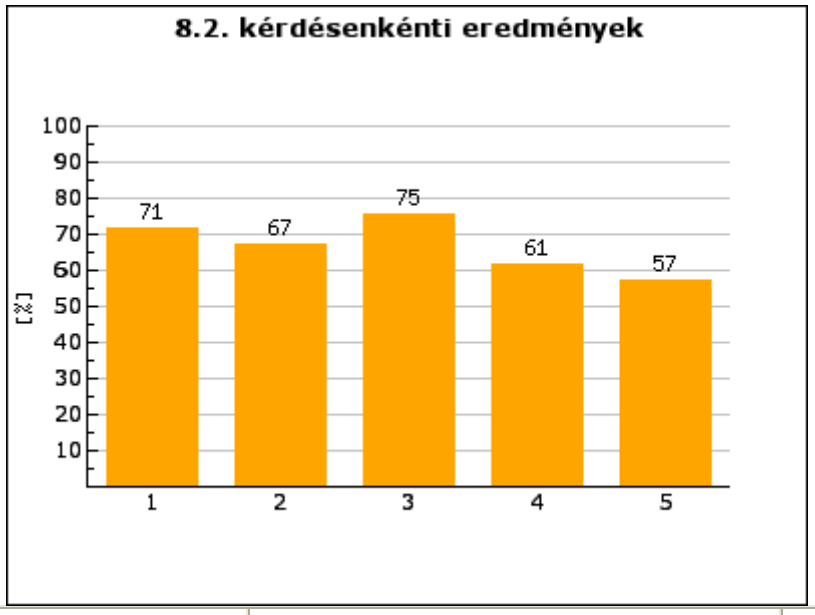
Kérdésenkénti eredmények

8.1 A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai (az érdekeltek által észlelt társadalomra gyakorolt hatások eredményei alapján).



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
8.1/1	A Hivatal társadalmi (lakossági) kapcsolatai jók.	14.	5	3,35	1,00	67,14	20,16
8.1/2	A Hivatal működése során etikus magatartást tanúsít.	14.	5	3,85	0,77	77,14	15,40
8.1/3	A Hivatal tevékenysége ösztönöz a jogkövető magatartásra.	14.	5	4,07	0,73	81,42	14,60
8.1/4	A Hivatal kötelező feladatain túl is részt vesz a szakmai közéletben.	14.	5	3,14	1,51	62,85	30,23

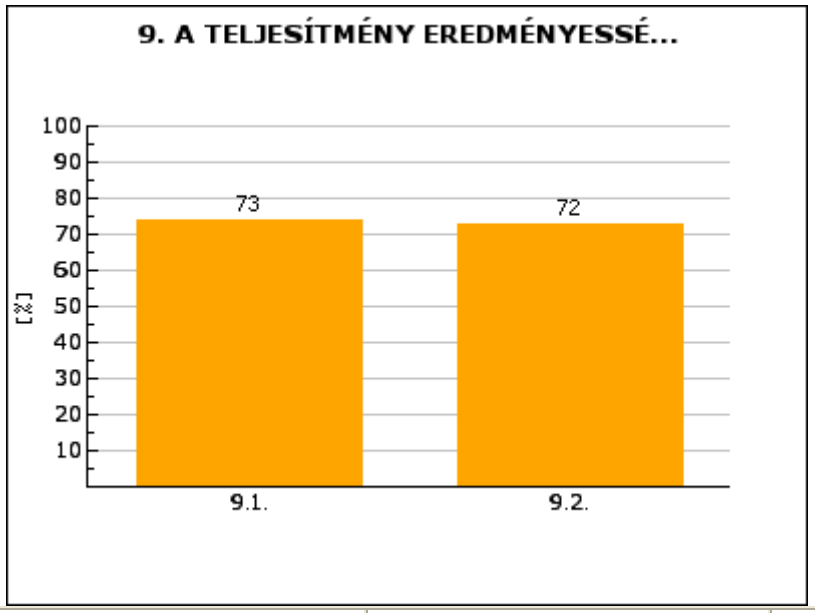
8.2 A Hivatal tevékenységének társadalmi hatásai teljesítménymutatók alapján.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
8.2/1	A Hivatal társadalmi (lakosság, meghatározó hatóságok, a közösség képviselői) kapcsolata megfelelő.	14.	5	3,57	0,85	71,42	17,03
8.2/2	Médiaszereplések mértéke.	14.	5	3,35	0,74	67,14	14,89
8.2/3	Szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok részére nyújtott támogatások.	14.	5	3,78	1,12	75,71	22,43
8.2/4	Az állampolgárok/ügyfelek és munkatársak egészségmegőrzéséért és balesetvédelméért indított programok	14.	5	3,07	1,43	61,42	28,78
8.2/5	A szervezeti erőforrások megőrzését és fenntartását célzó tevékenységei (Például a környezetvédelmi szabályok betartásának mértéke, újrafelhasznált anyagok alkalmazása, környezetbarát szállítási módszerek alkalmazása, negatív hatások,	14.	5	2,85	1,23	57,14	24,62

	ártalmak és zaj csökkentése)						

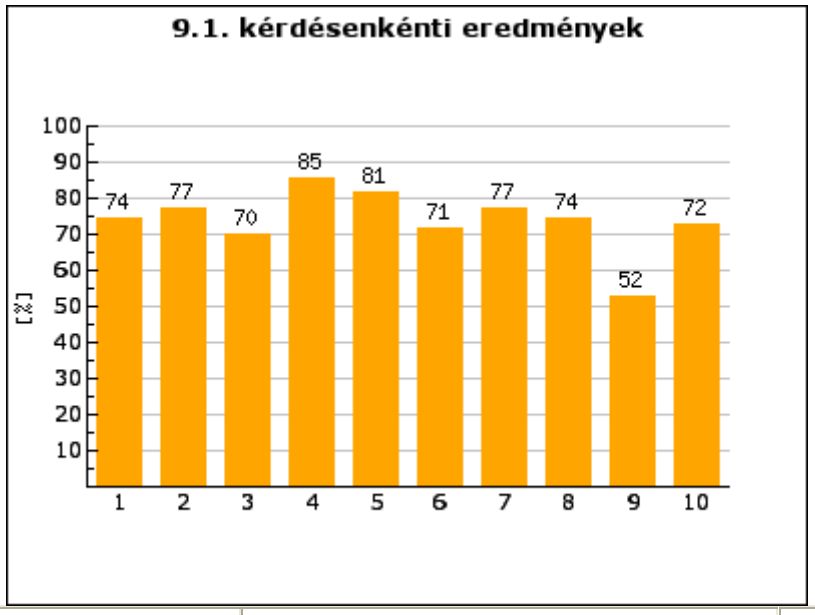
9. A TELJESÍTMÉNY EREDMÉNYESSÉGE



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.	10	14,00	3,68	0,43	73,71	8,70
9.2	A hivatal belső eredmény mutatói, célmegvalósítás.	10	14,00	3,63	0,26	72,71	5,23

Kérdésenkénti eredmények

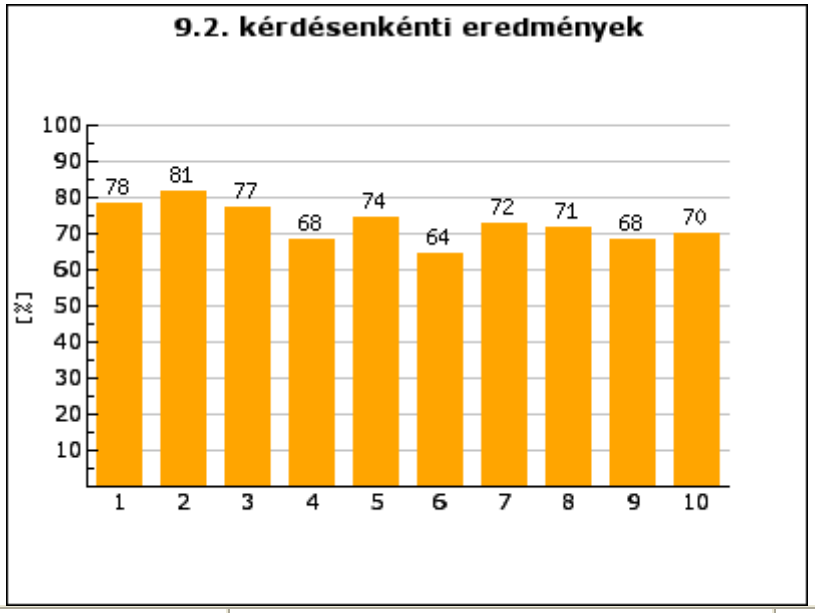
9.1 A szakmai tevékenység céljainak elérése, külső mutatók.



Kérdés		névleges adatok				%-os eredmények	
sorszám	**szövege**	**válaszadók**	**max. pontszám**	**elért pontszám**	**szórás**	**elért pontszám**	**szórás**
9.1/1	A Hivatal működésének hatásossága (eléri a kitűzött célokat).	14.	5	3,71	0,91	74,28	18,27
9.1/2	A Hivatal szolgáltatásainak minősége	14.	5	3,85	0,77	77,14	15,40
9.1/3	A Hivatal működésének hatékonysága (optimális erőforrás kihasználás).	14.	5	3,50	0,85	70,00	17,09
9.1/4	Működése megfelel a jogszabályoknak és a Hivatal saját belső szabályzatainak.	14.	5	4,28	0,82	85,71	16,50
9.1/5	A Hivatal betartja a jogszabályokban rögzített határidőket.	14.	5	4,07	0,73	81,42	14,60
9.1/6	A Hivatal megfelelő módon értékeli és hasznosítja a lefolytatott ellenőrzések tapasztalatait.	14.	5	3,57	1,22	71,42	24,44
9.1/7	A jogszabályokban meghatározott minőségi standardoknak való megfelelés.	14.	5	3,85	0,86	77,14	17,28
9.1/8	A belső és külső ellenőrzések eredményeinek	14.	5	3,71	0,82	74,28	16,50

	hasznosítása.						
9.1/9	A Hivatal teljesítménye más, hasonló tevékenységet folytató hazai vagy külföldi szervezetekéhez képest (benchmarking).	14.	5	2,64	1,69	52,85	33,83
9.1/10	A Hivatal működésének költséghatékonysága	14.	5	3,64	0,74	72,85	14,89

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	A Hivatal költségvetési tervének betartása, a pénzügyi céloknak való megfelelés.	14.	5	3,92	1,07	78,57	21,43
9.2/2	A Hivatal költségtakarékos működése.	14.	5	4,07	0,82	81,42	16,57
9.2/3	A Hivatal gazdálkodásának átláthatósága.	14.	5	3,85	1,29	77,14	25,84
9.2/4	A gazdálkodás pénzügyi ellenőrzéseinek, auditjainak eredményei.	14.	5	3,42	1,34	68,57	26,84
9.2/5	A Hivatal saját	14.	5	3,71	1,38	74,28	27,65

	beszerzéseinek hasznossága és ésszerűsége.						
9.2/6	Partnerek bevonása.	14.	5	3,21	0,80	64,28	16,03
9.2/7	Külső kapcsolatok, együttműködések eredményessége.	14.	5	3,64	0,74	72,85	14,89
9.2/8	Jó innovációs készség.	14.	5	3,57	0,85	71,42	17,03
9.2/9	Informatikai eszközeit és kapacitásait magas színvonalon használja.	14.	5	3,42	1,01	68,57	20,32
9.2/10	Belső ellenőrzések eredményei.	14.	5	3,50	0,94	70,00	18,81