



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósult meg.
Projekt (EMIR) azonosító száma: ÁROP-1.A.2/A-2008-0162



Mór Város Önkormányzata Működési rendszerelemzés

Önkormányzatunk 2008-ban az Államreform Operatív Program (ÁROP-1.A.2.) keretében kiírt „A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése” című pályázaton pozitív elbírálásban részesült. A döntést követően a projekt megvalósítás 2009 elején kezdődött el. A projekt egyik állomásaként munkatársaink közreműködésével működési rendszerelemzés készül Önkormányzatunkról. A felmérés célja, hogy kiderüljenek a munkaszervezeti működés erősségei és gyengeségei. A kérdőív kitöltése körülbelül 30 percet vesz igénybe. A kérdőívek adatai anonim módon kerülnek feldolgozásra, csak az összesített adatok kerülnek elemzésre.

Közreműködését köszönöm és nagyra értékelem.

Üdvözlettel,
Dornyi Sándor
Jegyző

1. Ítéld meg Önkormányzatuknál kialakult gyakorlatot. Az alábbiakban állításokat olvashat. Ítéld meg, melyikkel, mennyire ért egyet az Önök szervezete szempontjából. Ítéld meg mennyire igazak, vagy nem igazak az Önök szervezetére. Válaszait X-szel jelölje a megfelelő oszlopban.

	Igaz	Inkább igaz	Inkább nem igaz	Nem igaz
A munkatársak a megoldásokat keresik, azt, hogy mit, hogyan lehet megcsinálni és nem azt, hogy hogyan nem				
A munkatársak eredményfelelősséggel gondolkodnak, azaz az eredmények minősítik az embereket				
A munkatársak tudatosan tervezik munkafolyamataikat				
A munkavégzés során kialakult gyakorlat van arra, hogyan tisztázzák a munkatársak az ügyfelek elvárásait				
A munkaszervezetben a dolgozók kiegyensúlyozottan képesek elérni az elvárt minőségszinteket, teljesítményszinteket				
A munkaszervezeti döntések általában sejtéseken alapulnak				
A munkatársak tudatosan mérik saját eredményüket				
A munkatársak és a vezetők tudatosan akarnak működési rendszert építeni				
A munkaszervezetben minőségi munkát kell végezni				
A munkavégzés során mindenki úgy akarja a munkáját végezni, hogy az ügyfele elégedett legyen vele				
A munkaszervezetben helyezkednem kell, hogy jó legyen a megítélésem a munkatársak körében, nem pedig az elért eredményeim minősítenek				
A munkaszervezetben tudatosan sztemerdizálják a munkavégzést				
A munkaszervezetben kialakult kultúrája van a kifogásoknak, mindent meg lehet magyarázni, hogy miért nem működik				
A munkatársak cselekvőek, aktívak				
A munkaszervezetben sokszor nem tudok feladatot adni, hanem segítséget kell kérnem másoktól				
A vezetők tudatosan mérik az elért eredményeket				
Minden munkafolyamatban világosak a célok				
A munkavégzés során az ügyfélelvárásoknak felelnek meg a munkatársak				
Az emberek a munkavégzés során a teljesítményük alapján ítélik meg egymást				
A munkavállalók tevékenykednek a munkaszervezetben, nem pedig eredményeket akarnak elérni				
A munkaszervezetben a vezető tudatos szándéka a szabályalkotás				
A dolgozók sikerre akarják vinni a munkát, amit végeznek				
A munkatársak előre kitűzött eredményeket akarnak elérni				
A munkaszervezetben minőségsztemerdekek készülnek, hogy állandósítsák az elvárt teljesítményszinteket				
A munkaszervezetben szívességkultúra működik: aki dolgozik nekem, az szívességet tesz azzal, hogy elvégzi				
A munkatársak hisznek abban a munkában, amit végeznek				
A munkaszervezetben helyezkednem kell, hogy jó legyen a megítélésem a vezetők körében, nem pedig az elért eredményeim minősítenek				
A munkaszervezetben a vezetői elvárásokat megelőzik az ügyfélelvárások				
A munkaszervezetben kialakult rendszer van az állandósított munkavégzés dokumentálására				
A munkatársak minden munkavégzés során célokat tűznek ki maguk elé				

II. Ítéld meg az Önkormányzatuknál kialakult gyakorlatot. A táblázat bal és jobb oldalán állításokat olvashat. Kérjük, az alapján döntsön, hogy mely állítás írja le jobban a jelenlegi helyzetet. Amelyik állítással egyetért, az ahhoz legközelebb eső négyzetbe tegyen X-et. Ha az Ön véleménye leginkább a két álláspont között található, akkor az Ön véleményéhez közelítő állítástól kicsit távolabb eső négyzetet jelölje meg. Ha nem tudja a jelenlegi helyzetet, a kialakult gyakorlatot megítélni, hagyja üresen az adott sort.

A állítás	A	Inkább A	Inkább B	B	B állítás
A munkatársak megállapodásokat kötnek egymással					A munkatársak feladatokat adnak egymásnak
A munkaszervezetben a vezetők mindig megmondják, hogy milyen döntést hoztak					A munkaszervezetben bevonják a munkatársakat a döntésbe azzal, hogy amikor csak lehet, javaslatot kell tenniük a jó döntésre
A munkaszervezetben a munkatársak munkája a hibák kijavítására épül					A munkaszervezetben a munkatársak munkája a hibák megelőzésére épül
A munkaszervezet előzetes biztosítás rendszerében működik					A munkaszervezet utólagos ellenőrzés rendszerében működik
A munkavégzés során azt kell elérni, hogy ne legyen hiba az eredményhez vezető folyamatban					A munkavégzés során azt kell elérni, hogy ne legyen hiba a végeredményben
Minőség az, amit az ügyfél minőségnek tart					Minőség az, amire megállapodást kötöttünk az ügyféllel
A sztenderdizálás a munkaszervezetben a munkavégzés állandósítást jelenti					A sztenderdizálás nálunk a jobbítás állandósítását jelenti
Az adott cselekvést végzők (folyamatgazdák) uralják a minőségi munkavégzést					A vezetők uralják a minőségi munkavégzést
Az eredményt tesszük mindig transzparenssé (áttekinthetővé) az ügyfélnek					A teljes eredményhez vezető folyamatot transzparenssé tesszük az ügyfélnek
Ha a munkaszervezetben a munkatársak hibát követnek el, a folyamat vége az, hogy biztosítják, nem fordul elő még egyszer ugyanaz a hiba					Ha a munkaszervezetben a munkatársak hibát követnek el, a folyamat vége az, hogy kijavították a hibát
Ügyfélén mindig munkaszervezeten kívüli személyt értünk					Tudatosan használjuk a belső és külső ügyfél fogalmát
A munkatársak a feletteseik elvárása szerint javítják a munkájukat, így érik el mindig a végeredményt					A munkatársak saját maguktól elérik azt az eredményt, amivel felettesük elégedett
A munkaszervezetben azért gondolkodnak az emberek, hogy megelőzzék a hibát					A munkaszervezetben akkor gondolkodnak az emberek, ha hibát találnak és azért, hogy kijavítsák a hibát
Munkaszervezetünkben a kontroll az ellenőrzést jelenti					Munkaszervezetünkben a kontroll a megelőzést jelenti
A munkaszervezetben a munkatársak célja, hogy mindig meghaladják, az ügyfél, vagy a felettes (belső ügyfél) által elvárt minőségszintet					A munkaszervezetben a munkatársak célja, hogy munkájukkal megközelítsék az ügyfél, vagy a felettes (belső ügyfél) által elvárt eredményt
A munkatársak javítják a hibákat, így érik el az elvárt eredményt					A munkatársak megelőzik a lehetséges hibákat, így érik el az elvárt eredményt
A munkatársak azért mennek minden nap dolgozni, hogy elvégezzék a munkájukat					A munkatársak azért mennek minden nap dolgozni, hogy jobban végezzék a munkájukat, mint előző nap

A állítás	A	Inkább A	Inkább B	B	B állítás
Munkaszervezetünkben az eltérés fogalmát a hibával (negatív eltérés) vagy a teljesítményszint meghaladásával (pozitív eltérés) azonosítják a munkatársak					Munkaszervezetünkben az eltérés fogalmát a hibával azonosítják a munkatársak
A vezető helyzettől függően lehet szállító és ügyfél is					A vezető mindig csak ügyfele lehet a munkatársaknak
A munkaszervezetben a vezetők a döntéseket központosítják					A munkaszervezetben a vezetők a döntéseket amikor csak ésszerű, delegálják
Nem szokványos a munkaszervezetben, hogy ugyanazokat a hibákat többször is elkövetik a munkatársak					A munkaszervezetben a munkatársak újra és újra elkövetik ugyanazokat a hibákat
Nálunk olyan munkatársak dolgoznak, akik tesznek azért, hogy meglegyen a munkavégzéshez szükséges szakmai hozzáértésük					Nálunk a munkatársak szakmai hozzáértése legfeljebb vezetői elvárás estén fejlődik
A munkaszervezetben dolgozó munkatársak állandó (robosztus) menedzselési (gondolkodási és cselekvési) technikákkal rendelkeznek					A munkaszervezetben dolgozó munkatársak kreatívak, mert ki tudják találni, mit hogyan menedzseljenek
A munkatársak tudatosan mérik a teljes, eredményhez vezető folyamatot					A munkatársak tudatosan mérik a végeredményt
A munkaszervezetben dolgozók tudják és tudatosan mérik, mennyibe kerülnek az egyes munkafolyamataik					A munkaszervezetben dolgozók többségében nem tudják és nem is mérik, mennyibe kerülnek az egyes munkafolyamataik
A munkaszervezetben dolgozóknak jó a problémamegoldó képessége					A munkaszervezetben dolgozóknak jó a problémamegelőző képessége
Sokszor nem világosak és pontosak az egyes munkatársakkal szemben támasztott elvárások					A munkaszervezetben mindig tiszták és világosak a munkatársakkal szemben támasztott elvárások
A vezetők véletlenszerűen biztosítják a munkavégzéshez szükséges eszközöket					A vezetők tudatos rendszerben biztosítják a munkavégzéshez szükséges eszközöket
A munkafolyamatokat az előzetes gondolkodás által uralják a munkatársak					A munkafolyamatokat az ellenőrzésen keresztül uralják a munkatársak
A felettesek mindig jobban tudják, mit hogyan kell tenni					Annak kell a legjobban tudni, hogy mit hogyan kell tenni, aki az adott munkafolyamatot végzi
A munkatársak a megállapodáskötést követően megtervezik a munkafolyamatot					A munkatársak a feladat meghatározást követően megkezdik a végrehajtást
A munkaszervezetben a döntéseket többségében az adott munkatársak hozzák, vagy ha nincs döntésképeségük, akkor mindig elvárják tőlük, hogy javaslatot tegyenek					A munkaszervezetben a döntéseket mindig a felettesek hozzák
A munkaszervezetben a (külső, belső) ügyfélnek kell elmondania, hogy mit akar, és biztosítania, jól is értsék és azt is kapja, amit elvárt					A munkaszervezetben a szállítónak kell tisztáznia az ügyfélelvárásokat, és uralni a megállapodáskötés, folyamat tervezés, terv szerinti végrehajtás folyamatát
A munkaszervezetben alapvetően a vezetők gondolkodnak					A munkaszervezetben a gondolkodás minden tisztségviselő saját eszköze, amit a vezetője el is vár tőle

A állítás	A	Inkább A	Inkább B	B	B állítás
A munkaszervezetben előfordul, hogy még akkor sem kérdeznek az emberek, ha nem értenek valamit, vagy nincsenek valamilyen releváns információ birtokában					A munkaszervezetben az elvárás mindenkivel szemben az, hogy ha nem ért valamit, vagy nem tud valamilyen információt, akkor kérdezzen
Úgy gondolom, hogy a munkaszervezetben a munkatársak mindig uralják a munkafolyamataikat					Úgy gondolom, hogy a munkaszervezetben a munkatársak többségében nem uralják a munkafolyamataikat
A munkaszervezet rendszerét nálunk a hierarchia adja					A munkaszervezet rendszerét nálunk a munkafolyamatok rendszere és az ügyfél-szállítói kapcsolatok adják
A hibát többségében az adott munkatárs veszi észre és javítja ki					A hibák többségében a feletteseknél derülnek ki
Ha azonos időben érkezik kérés a vezetőtől és az egyik külső ügyféltől, akkor az ügyfél kérésével foglalkoznak hamarabb a munkatársak					Ha azonos időben érkezik kérés a vezetőtől és az egyik külső ügyféltől, akkor a vezető kérésével foglalkoznak hamarabb a munkatársak
A munkaszervezetben dolgozók el akarják érni a teljesítményszintet (az ügyfél elvárásait)					A munkaszervezetben dolgozók meg akarják haladni a teljesítményszintet
Mindenki a maga módján beszéli meg a feladatokat					Mindenkinek tudatos megállapodáskötési technikája van
A sztenderdizálás, szabályalkotás lehetőség mindenkinek					A szabályalkotás, sztenderdizálás vezetői privilégium
A felettesek tudatos törekvése és cselekvése, hogy a munkatársak szakmai hozzáértése fejlődjön					A munkatársak szakmai hozzáértése legfeljebb véletlenszerűen fejlődik
A munkaszervezetben az utasítás a leggyakrabban használt vezetői eszköz					A munkaszervezetben a leggyakrabban használt eszköz a megbízás és sztenderdizálás
A cselekvési folyamatokat mindig megelőzi a gondolkodás					A munkaszervezetben mindig a hibák elkövetését követően gondolkodnak az emberek
A munkaszervezetben az számít, hogy a végeredmény minőségi legyen					A munkaszervezetben az számít, hogy az eredményhez vezető folyamat minőségi legyen

III. Demográfiai változók

Neme: ☐ Nő ☐ Férfi

Születési éve:.....

Hivatalban eltöltött éveinek száma:.....

Szervezeti egysége:

☐ Önkormányzati Iroda

☐ Humánügyi iroda

☐ Városi Gyámhivatal

☐ Közigazgatási és Szociális Iroda

☐ Okmányiroda

☐ Szervezeti egységen kívüli (jegyző, aljegyző, informatikai referens, honvédelmi referens, belső ellenőr)

☐ Költségvetési csoport

☐ Adócsoporthoz

☐ Városfejlesztési és -üzemeltetési Iroda

☐ Építéshatóság

☐ Közterület felügyelet

Köszönjük, hogy részt vett a kérdőív kitöltésében!
Kérem a kitöltött kérdőívet adja le Márki Krisztinának.



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.

Projekt (EMIR) azonosító száma: ÁROP-1.A.2/A-2008-0162