



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

Projekt (EMIR) azonosító száma: ÁROP-3.A.1/A-2008-0012



## Kiskunlacháza Nagyközség Önkormányzata Működési rendszerelemzés

Önkormányzatunk 2008-ban az Államreform Operatív Program (ÁROP-3.A.1.) keretében kiírt „A polgármesteri hivatalok szervezettefejlesztése a Középmagyarországi régióban” 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,  
Soós Zsoltné  
Jegyző

**1. Ítélje meg Önkormányzatunknál kialakult gyakorlatot. Az alábbiakban állításokat olvashat. Ítélje meg, melyikkel, mennyire ért egyet az Önök szervezete szempontjából. Ítélje 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 megítésem a munkatársak körében, nem pedig az elért eredményeim minősítenek				
A munkaszervezetben tudatosan sztenderdizálják 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 minőségsztenderdek 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 megítésem 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. Ítélje 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. Soronként legfeljebb egy X-et tegyen! 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 munkatárs 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 mindenkiel 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 beszél 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

Legmagasabb iskolai végzettsége:  Alapfokú

Középfokú

Felsőfokú

Hivatalban eltöltött éveinek száma:.....

**Köszönöm, hogy részt vett a kérdőív kitöltésében!**

**A kérdőívet kérem adja le Dr. Szódi Károlynak.**



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

Projekt (EMIR) azonosító száma: ÁROP-3.A.1/A-2008-0012