



Hiánypótlás **a**

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI POLGÁRMESTERI HIVATALÁNÁL

készített

ZÁRÓ DOKUMENTÁCIÓHOZ

2011. FEBRUÁR 9.

Tartalom

1) Átalakított szervezeten belüli eljárások száma	3
2) A hivatal szervezetfejlesztési intézkedés által érintett főállású munkavállalóinak aránya	6
3) Ügyfél elégedettség mérés	10
4) Egyszerű ügyintézés.....	11

1) Átalakított szervezeten belüli eljárások száma

VÁTI kérése

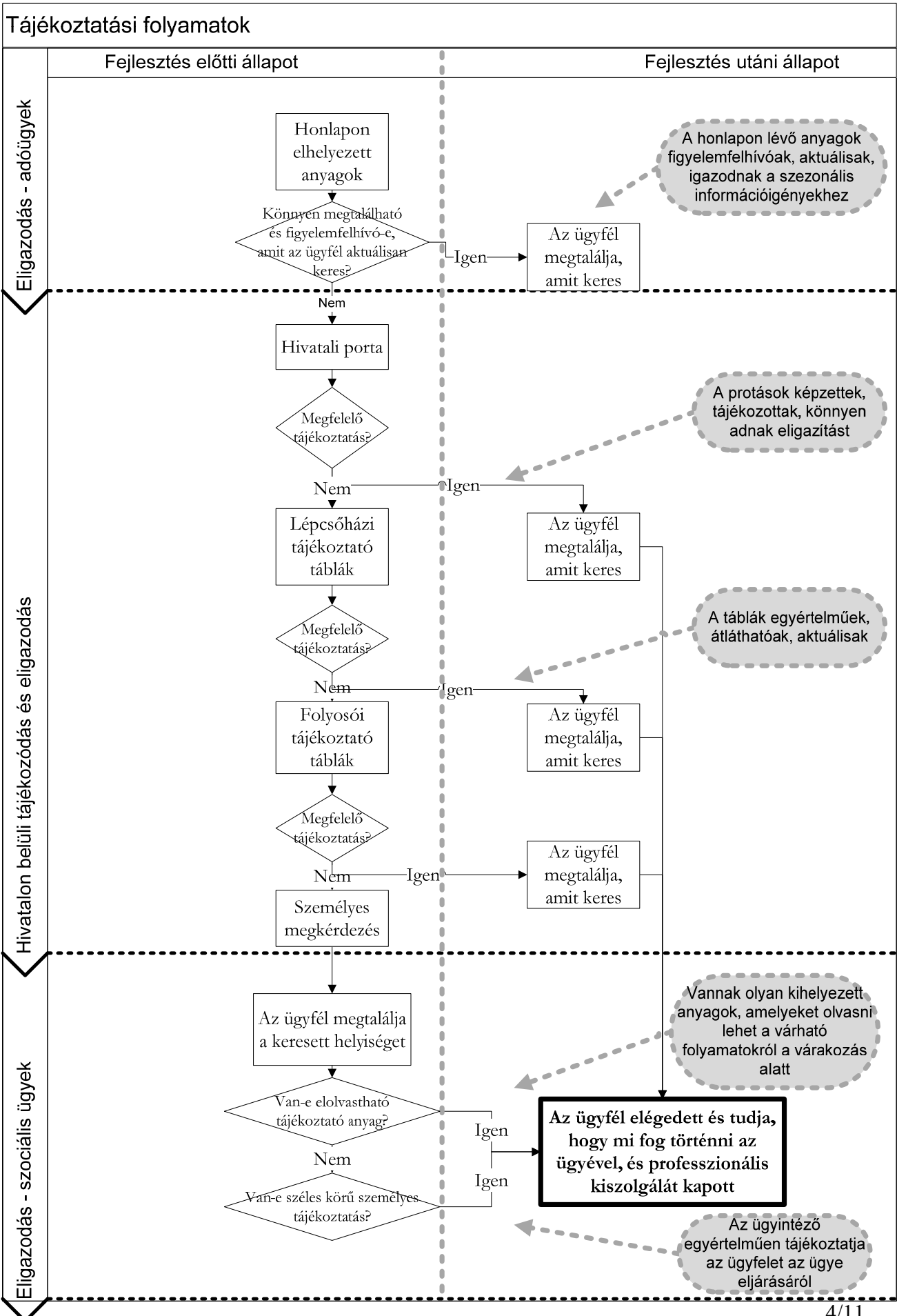
„A Projektzáró dokumentumban lenyilatkozott

- „Hivatalon belüli eligazodás, tájékozódás”
- „Előzetes tájékoztatás- Adóügyek”
- „Előzetes tájékoztatás -Szociális ügyek”

megnevezésű eljárásokra vonatkozó eredeti és módosított folyamatábrákat benyújtani szíveskedjenek, illetve az ezekhez tartozó eljárásrendet, amennyiben releváns.”

Válasz

Az ügyfelek eligazodási pontjait, és azokon keresztül a hivatali tájékozódás folyamatát az alábbi ábra szemlélteti. Az ábra egy összefoglaló ábra, amely az összes tájékoztatáshoz kapcsolódó (a korrekció kérésben említett) folyamatot magában foglalja.



Hiánypótlás a **HÓDMEZŐVÁSÁRHELY POLGÁRMESTERI HIVATALÁNÁL**
készített **ZÁRÓ DOKUMENTÁCIÓHOZ**
Budapest, 2011. február 9.

A fejlesztési folyamat során alapvető elv az, hogy ha valami jól működik, akkor azt ne változtassuk meg. Mivel a pályázati vállalások nem terjedtek ki arra, hogy a folyamatok ábráját (azaz a lépések sorrendjét, vagy tartalmát) kell megváltoztatni, ezért az előző elv értelmében **nem az eljárás lépéseit, hanem az egyes lépések minőségét változtattuk meg**, ezeket jelenítettük meg a fenti ábrán.

A cél az volt, hogy a fenti folyamat mindegyik lépésénél elérjük azt, hogy az ügyfél megfelelő tájékoztatást kapjon, azaz a bal oldali állomások helyett a jobb oldali irányba mozduljon. A folyamat fejlesztése tehát egy minőségi fejlesztés volt, ahol a minőségeket jelöltük a jobb oldalon található szürke állomásokban. Ezt jelenti az, hogy a folyamat minőségének **eljárását** változtattuk meg. A teljes fejlesztés (ahogy a korábbi anyagokban is leírtuk) 3 különböző fejlesztési folyamatban jelentkezett, amelyek mindegyikét leírja a fenti ábra. A cél mindegyik kiszolgálásnál az, hogy az ügyfél azt érezze a folyamat során, hogy professzionális, teljes mértékben az igényeit kielégítő, ŐT segítő eljárásban van része.

Az adóügyeknél a legfontosabb fejlesztések (a célcsoport összetételéből adódóan is) elsősorban a honlapon történő fejlesztések, az ott megjelenítendő információk elhelyezésének minőségében találhatóak (lásd még a kapcsolódó jegyzői utasítást, vagy részletesebben a *Visszajelző anyag Hódmezővásárhely Polgármesteri Hivatalánál készített Ügyfélszolgálati Folyamatelemzésről* anyag (2010. május 20.) 2.2.2 fejezetét (27.o) és 2.2.3 fejezetét (30-31.o)).

Az általános eligazodás folyamatánál a legfontosabb a portások tájékoztatási képességének fejlesztése, az tájékoztatási táblák aktualizálása és az elintézendő ügyekről tájékoztató táblák kihelyezése. (Lásd még a kapcsolódó jegyzői utasítást, valamint a *Visszajelző anyag Hódmezővásárhely Polgármesteri Hivatalánál készített Ügyfélszolgálati Folyamatelemzésről* (2010. május 20.) 2.2.2 fejezetét (24-27.o) és 2.2.3 fejezetét (29-30.o))

A szociális ügyeknél (megintcsak a célcsoportnak megfelelően) a legfontosabb a váróteremben elhelyezendő egyszerű tájékoztató prospektusok, valamint a személyes tájékoztatás során adott professzionális felvilágosítás. (Lásd még a kapcsolódó jegyzői utasítást, valamint a *Visszajelző anyag Hódmezővásárhely Polgármesteri Hivatalánál készített Ügyfélszolgálati Folyamatelemzésről* (2010. május 20.) 2.2.2 fejezetét (27.o) és 2.3.3 fejezetét (39-40.o).)

2) A hivatal szervezetfejlesztési intézkedés által érintett főállású munkavállalóinak aránya

VÁTI kérése

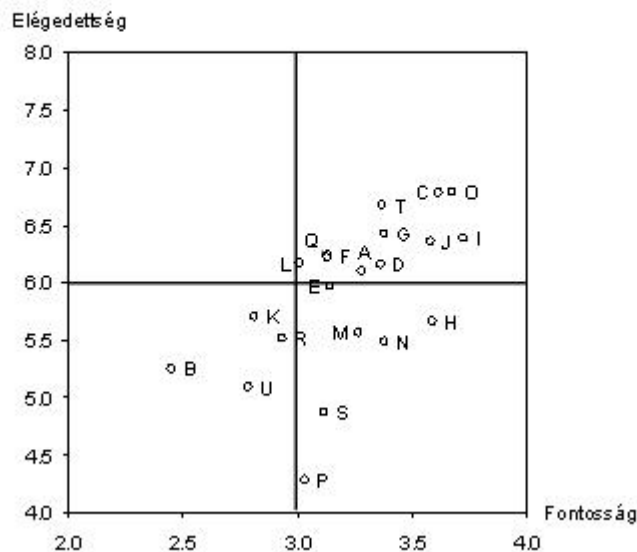
„... a Projektzáró dokumentációban igazolt 128 főállású munkavállaló dolgozói elégedettségi kérdőívét (anonim) vagy annak összefoglalását benyújtani szíveskedjenek.”

Válasz

A projektzáró dokumentációban tévesen szerepelt a 128 fő. A szervezetfejlesztési folyamat során ténylegesen **147** főállású munkavállalót vontunk be, ami a munkavállalók mintegy **64%-át** teszi ki. A munkavállalók bevonását a dolgozói elégedettségi kérdőív felvételével értük el és igazoljuk.

A kérdőívekkel összesen 4 területen mértük fel a munkatársak véleményét. Az első kérdés megválaszolásával összesen 21 előre megadott elvárás esetében kellett a munkatársaknak meghatározniuk, hogy mennyire fontos számukra egy 8-as skálán az adott elvárás teljesülése, majd a következő kérdésnél ezen elvárások teljesülésével való elégedettségüket kellett értékelni szintén egy 8-as skálán (az 1: egyáltalán nem elégedett, 8: teljes mértékben elégedett). A munkatársak válaszait 6 kontroll kérdéssel ellenőriztük, majd a munkahelyükkel való összelégedettségükre kérdeztünk rá. Az eredményeket az alábbi ábrák foglalják össze.

Dolgozói felmérés eredményei 1/4.



Hiánypótlás a **HŐDMEZŐVÁSÁRHELY POLGÁRMESTERI HIVATALÁNÁL**
készített **ZÁRÓ DOKUMENTÁCIÓHOZ**
Budapest, 2011. február 9.

Dolgozói felmérés eredményei 2/4.

Nagyon fontos és elégedett		
O	Egyértelmű, hogy milyen feladatokat kell ellátnom	3,67 6,80
C	Megfelelő kapcsolatom a közvetlen vezetőmmel	3,61 6,78
T	Hasznosnak érzem a munkámat	3,37 6,67
G	Berésztésgos légkör a munkahelyen	3,38 6,42
I	A munkámhoz szükséges információk biztosítása a közvetlen felettesem által	3,72 6,39
J	A munkámhoz szükséges információk biztosítása a munkatársaim által	3,58 6,35
F	A munkatársak elismerése a munkámmal kapcsolatban	3,13 6,24
Q	Iránymutatást a közvetlen felettesemtől	3,13 6,22
L	A közvetlen felettesem nyitottsága az ötletimre, javaslataimra	3,01 6,17
D	A közvetlen felettesem elismerése a munkámmal kapcsolatban	3,36 6,16
A	Tartalmas, kihívó feladatok	3,28 6,10

Fontos és kevésbé elégedett		
K	A munkám rendszeres ellenőrzése, értékelése	2,81 5,70
R	Kiszámítható, tervezhető a munkám	2,93 5,52
B	A munkahelyen kívüli szabadidő töltésében tartása	2,45 5,23
U	Előrelépési lehetőség a Hivatali ranglétrán	2,79 5,09

Nagyon fontos és kevésbé elégedett		
E	Az ügyfelek, képviselők elismerése a munkámmal kapcsolatban	3,14 5,97
H	Együttműködés a Hivatali munkatársai között	3,59 5,66
M	Szakmai továbbfejlesztési, továbbképzési lehetőségek	3,26 5,57
N	Egyértelmű számomra, kinek, mi a feladata a Hivatalban	3,38 5,48
S	Zavartalanul munkavégzés (személyes, telefonos zavarások)	3,11 4,87
P	Egyenletes a munkatársak leterheltsége a Hivatalban	3,03 4,28

Hőmezővárosi_HivataliG_01 | 6

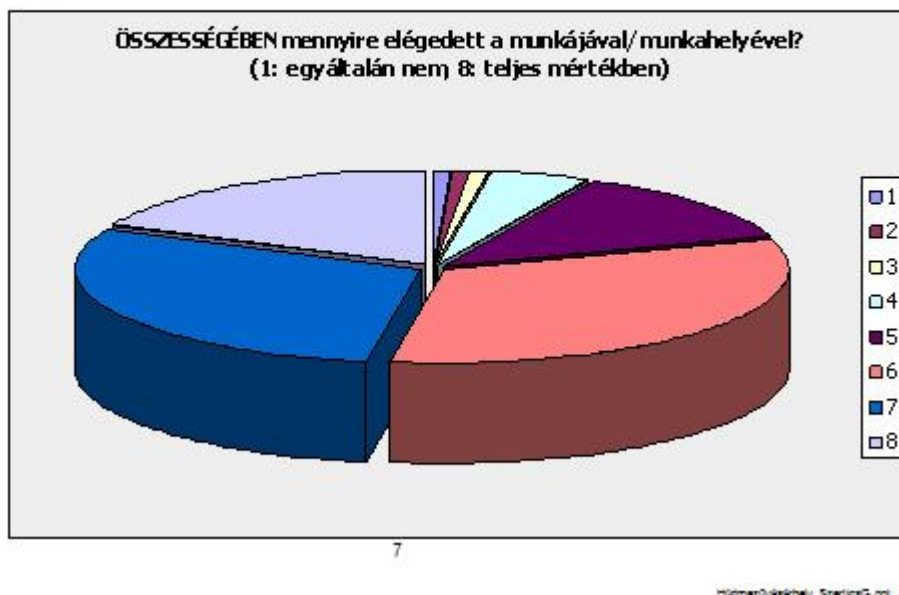
Dolgozói felmérés eredményei 3/4.

Ellenőrző kérdések

Kontroll kérdés	Kontroll	Eredeti	%
1. Tartalmasak, kihívó feladataim vannak a Hivatalban.	6,12	6,10	100,39%
2. Egyértelmű a számomra, hogy kinek, mi a feladata a Hivatalban.	5,35	5,48	97,61%
3. Egyértelmű, hogy milyen feladatokat, munkaköröket kell ellátnom.	6,79	6,80	99,88%
4. Egyforma a munkatársak leterheltsége a Hivatalban.	3,96	4,28	92,53%
5. Megfelelő mértékű iránymutatást kapok a közvetlen felettesemtől.	6,25	6,22	100,53%
6. Hasznosnak érzem a munkámat.	6,68	6,67	100,12%

Hőmezővárosi_HivataliG_01 | 7

Dolgozói felmérés eredményei 4/4.



A munkatársak által kitöltött kérdőívek eredményeit a Balanced ScoreCard és Eredményességi mutatószámok kialakításánál használtuk fel a Hivatal munkatársainak tartott workshopon.

A munkatársak körében felvett kérdőívek eredményeit arra használtuk fel, hogy meghatározzuk azokat a célokat, amelyek elérésével a Hivatal működésének legfőbb érintetteinek elégedettségét szeretnénk növelni. A Hivatal munkatársai belső érintetteként szerepeltek az érintettek térképén, így a hozzájuk kapcsolódó célkitűzések összegyűjtését követően a többi érintetthez hasonlóan a célok teljesítését mérő mutatószámokat és célértékeket is meghatároztunk.

Az alábbi táblázatban a kérdőíves felmérés alapján meghatározott célkitűzéseket foglaltuk össze.

Balanced ScoreCard	
Folyamatcél	Tanulási+Fejlesztési cél
1. A munkatársak elégedettségének kérdőíves felmérése 2. A munkatársak közötti kollegialitás erősítése 3. A háttérmunkára fordítható idő növelése 4. Az egy napos iktatás rendszerének kialakítása	1. Csapatépítés nem csak a hivatal vezetőinek szintjén 2. Az ügyfélfogadási rend megváltoztatása 3. A helyettesítése megoldása 4. Az érkeztetés helyén történő iktatás megoldása

Hiánypótlás a **HÓDMEZŐVÁSÁRHELY POLGÁRMESTERI HIVATALÁNÁL**
készített **ZÁRÓ DOKUMENTÁCIÓHOZ**
Budapest, 2011. február 9.

Eredményességi mutatószámok
Célok
1. A munkatársak elismerésének növelése
2. A munkatársak közötti egyenletes leterheltség elérése
3. A zavartalan munkavégzés biztosítása
4. Az utolsó pillanatos ügyek csökkentése
5. A munkatársak munkahellyel kapcsolatos komfortérzetének növelése
6. A munkatársi fluktuáció csökkentése
7. A diszkréció növelése a belső ügyfélszolgálati kérdések intézésében

3) **Ügyfél elégedettség mérés**

VÁTI kérése

„Kérjük, tisztázni szíveskedjenek, hogy mikor volt az 1. mérésének és 2. mérésének az időpontja.”

Válasz

A Hivatal ügyfeleinek elégedettségét kérdőív segítségével mértük meg. Az első, kiinduló mérést a szervezetfejlesztés kezdetén, az ügyfélszolgálati működés vizsgálatának részeként végeztük el, a második, visszakövető mérést pedig a szervezetfejlesztési modulok megvalósítását követően.

1. mérés időpontja: 2010. márc.1-31. közötti időszak
2. mérés időpontja: 2010. aug.15-szept. 15. közötti időszak

4) Egyszerű ügyintézés

VÁTI kérése

„Továbbá kérjük, tisztázni szíveskedjenek az „Egyszerű ügyintézés” mérési eredményeit, mivel az nem felel meg a táblázatban feltüntetett 17%-os elégedettségi növekedésnek.”

Válasz

Az Egyszerű ügyintézés százalékos eredménye tekintetében számszaki hiba történt. Ez a tényező valójában csak 13%-os növekedést mutatott. Ennek megfelelően ez a tényező nem tartozik a teljesített ügyfélelégedettségi mutatók közé.

Ügyfél elégedettség tényezői	1. mérés	2. mérés	Az elégedettség növekedése
Ügyfél-elégedettségi felmérés kumulált eredménye	7,04	7,46	+6%
Előzetes tájékoztatás	6,39	7,47	+17%
Könnyű eligazodás	6,4	7,36	+15%
Diszkrét ügyintézés	6,53	7,64	+17%
Adóügyek	6,75	7,76	+15%
Segélyek intézése	7,09	7,79	+10%