 <p>Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala</p>	<p>HIVATALI MŰKÖDÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREINEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA</p>	<p>MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ÁR-06</p>
---	--	--

1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Szabályozni a kutatási és vizsgálati módszereket az egyszerűség és a praktikusság elvének figyelembe vételével.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA


2.1. Munkatársi elégedettség

A belső vizsgálatok, kutatások (belső image vizsgálatok) célja megteremteni azokat az információs pontokat, melyek a polgármesteri hivatal szervezetén belül a fejlesztés kiinduló bázisai lehetnek. Ennek érdekében a jegyző évente egy alkalommal a munkatársak számára kérdőívet bocsát rendelkezésre, melyben az alábbi főbb kérdések kerülnek rögzítésre:

1. Kérjük, értékelje, hogy általánosságban mennyire elégedett munkahelyével!
2. Hogyan vélekedik jelenlegi munkahelyéről más munkahelyekhez képest, ahol képzései alapján dolgozhatna?
3. Kérjük, állítsa fontossági sorrendbe az alábbiakban felsorolt tényezőket aszerint, hogy melyek azok, amelyek az Ön számára egy munkahelyet leginkább vonzóvá tesznek! (6 – legfontosabb, 1 – legkevésbé fontos)
4. Kérjük, értékelje hatfokozatú skálán, hogy mennyire elégedett jelenlegi munkahelyén az alábbi tényezőkkel! (6 – teljes mértékben elégedett, 5 – elégedett, 4 – inkább elégedett, mint elégedetlen, 3 – inkább elégedetlen, mint elégedett, 2 – elégedetlen, 1 – nagyon elégedetlen)
5. Szándékában áll-e a közeljövőben munkahelyet változtatni?
6. Mi motiválja, hogy továbbra is a közigazgatásban dolgozzon?
7. Mennyiben segítik az Ön által használt munkaeszközök a mindennapi munkafolyamatok eredményes ellátását?



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

 <p>Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala</p>	<p>HIVATALI MŰKÖDÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREINEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA</p>	<p>MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ÁR-06</p>
---	--	--

8. Kérjük értékelje, hogy mennyire elégedett munkahelye kialakításával, a munkahelyi környezet komfortosságával!
9. Véleménye szerint mennyire egyenletes a munkaletterheltség eloszlása az egyes munkakörök között?
10. Milyennek ítéli meg saját leterheltségét?
11. Munkáját mennyire tudja a munkaidő alatt elvégezni?
12. Mennyire jellemző közvetlen munkakörnyezetében a munkahelyi stressz?
13. Hogy érzi magát a Hivatalban?

2.2. CAF – Közös Értékelési Keretrendszer kutatás

A CAF kutatások lebonyolításakor a 180-190 indikátor kérdést tartalmazó európai sztenderdet kell alkalmazni évente legalább 1 alkalommal, a jegyző által meghirdetett időpontban és időtartamon belüli kérdőív kitöltéssel.

A CAF kutatás az alábbi 9 kritérium megválaszolására terjed ki:

Szervezeti **adottságok:**

1. kritérium: Vezetés
2. kritérium: Stratégia és tervezés
3. kritérium: Munkatársak
4. kritérium: Együttműködés és erőforrások
5. kritérium: Folyamatok


Szervezeti **eredmények:**

6. kritérium: Állampolgár/ügyfél központú eredmények
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
8. kritérium: Alapvető teljesítménycélokkal kapcsolatos eredmények
9. kritérium: Társadalmi környezetre gyakorolt eredmények

Az értékelést követően cselekvési programot készítünk, melyben az előttünk álló feladatokat, tevékenységeket határidőkkel és felelősökkel ellátva rögzítünk.



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

 Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	HIVATALI MŰKÖDÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREINEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA	MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ÁR-06
---	---	---------------------------------

2.3. Minőségirányítási rendszer kutatásai, vizsgálatai

Az ügyfélelégedettségi kérdőív, valamint a belső auditorok által használt audit kérdésjegyzék teljes körűen leírja a minőségirányítási rendszer folyamatainak ellenőrzésére szolgáló kérdéseket. A hivatal évente legalább egy alkalommal a jegyző által meghatározott időpontban és időtartamon belül végzi el a kutatásokat, melyekről összefoglaló értékelések készülnek.

A kutatási, elemzési szakaszt cselekvési program, illetve programterv alkotás követi, melyben a végrehajtandó feladatok határidőzve jelennek meg.

3. HIVATKOZÁSOK

- ✧ **ISO 9001** szabvány,
- ✧ **Szervezetfejlesztési Kézikönyv** vonatkozó fejezetei,
- ✧ **ME-01** A Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása.

4. MELLÉKLETEK

-



A projekt az Európai Unió Támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.