

## CAF önértékelési csoport megalakuló ülés jegyzőkönyv és jelenléti ív

| JEGYZŐKÖNYV |                                                                                     |          |                           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------|
| Résztevők:  | Jelenléti ív szerint                                                                | Dátum:   | 2014.06.03.               |
| Téma:       | CAF – Közös Értékelési Keretrendszer bevezetése – önértékelési csoport megalakítása | Projekt: | ÁROP-1.A.5-2013-2013-0037 |

| MEGBESZÉLÉS ÖSSZEFOGLALÁSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>Előzmények</b></p> <p>A jelenlévők előzetesen rögzítik, hogy a Kőszegi Közös Önkormányzati Hivatal 2014-ben CAF – kutatást végez. A kutatás részletes értékelő anyagának elkészítésével a Hivatal az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0037 azonosító számú szervezettefejlesztési projekt keretében a Controll Holding Tanácsadó Zrt.-t bízta meg.</p> <p>A CAF kutatás lebonyolítása a <a href="https://caf.kim.gov.hu">https://caf.kim.gov.hu</a> honlapon található szempontok figyelembe vételével, a központi kérdőív hivatali testre szabásával történik.</p> <p>Jelen alakuló ülésen rögzítésre kerültek a CAF önértékelés folyamatának lépései, a módszertan, a rendszer megismertetése a jelenlévőkkel, valamint meghatározásra került azon dokumentumoknak a köre, amelyek az önértékelési csoport tagjai számára szükséges elérhetővé, hozzáférhetővé tenni a kérdőív kitöltéséig.</p> <p>A projekt koordinátoraként Schlögl Krisztián kerül kijelölésre.</p> <p>Schlögl Krisztián, mint vezető elnök, a projekt koordinátori kijelölést elfogadja és felkéri a jelenlévőket, nyilatkozzanak arról, hogy az önértékelési csoport munkájában részt kívánnak-e venni.</p> <p>A jelenlévők egyhangúan egyetértenek abban, hogy a kutatásban részt vesznek, a rendelkezésükre bocsátott kérdőívet legjobb tudásuk szerint – a Hivatal fejlesztése érdekében – kitöltik.</p> <p>Schlögl Krisztián az Önértékelési Csoport megalakulásáról szóló ülést bezárja, a jelenlévőknek a részvételt megköszöni.</p> <p><b>Nyitott kérdések:</b></p> <p>Nem releváns.</p> |  |

K. m. f.



Schlögl Krisztián

vezető elnök



Mazei Virág

jegyzőkönyvvezető

MAGYAR  
PROGRAM

SZÉCHENYI TERV

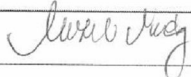
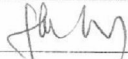
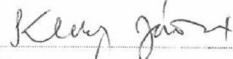
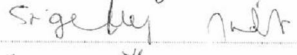
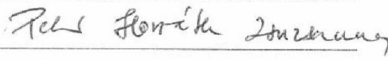
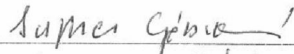
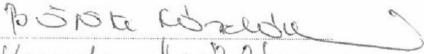
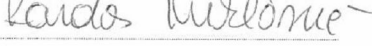
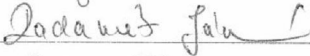
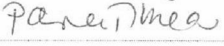
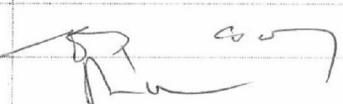
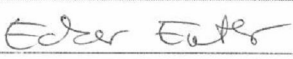


# JELENLÉTI ÍV

Dátum: 2014. június 3.

Helyszín: Kőszegi Közös Önkormányzati Hivatal

Tárgy: CAF önértékelő csoport megalakulása

| NÉV                          | ALÁÍRÁS                                                                              |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. MEZEI VIRÁG               |    |
| 2. GREGORICH SÜLVIA          |    |
| 3. KRIZSOUEVSKY Lajosné      |    |
| 4. KOCHKA NÓVKA              |    |
| 5. MÁROVITS JÁNOS            |    |
| 6. STITNICKY ANNA            |    |
| 7. VÁRADINÉ WEIGL BEATRIX    |    |
| 8. KLAFSZKY JÁNOSNÉ          |   |
| 9. SZIVETKY MÓTI             |  |
| 10. KOROK-SCHÉCK ENIKŐ       |  |
| 11. PETHŐÉ HORVÁTH ZSUZSANNA |  |
| 12. SCHÄFFER GÁBORNÉ         |  |
| 13. MATULA PÉTERNÉ           |  |
| 14. BÖGÖTI LÁSZLÓNÉ          |  |
| 15. KARDOS MIKLÓS NÉ         |  |
| 16. BOGÁK-VARGA              |  |
| 17. JADANOVITS JÁNOSNÉ       |  |
| 18. PAPP TINEA               |  |
| 19. NEMETH KÖRNYI JUDIT      |  |
| 20. LÍVIGNI GÁBOR            |  |
| 21. NEMETH ILDIKÓ            |  |
| 22. ECKER ESZTER             |  |
| 23. dr. MÁRKOVSKÉ VIRÁG KÁLA |  |



MAGYARY  
PROGRAM

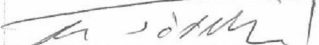
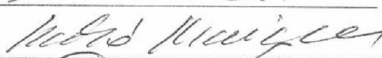
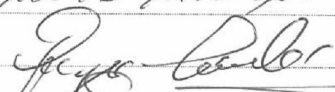
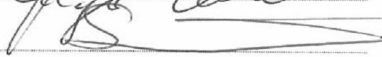


SZÉCHENYI TERV



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

Álljunk az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával.

|     |                   |                                                                                    |
|-----|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | Dr. Tóth László   |  |
| 25. | Szabó Marianna    |  |
| 26. | Fejős László      |  |
| 27. | SCHLÖGL KRISZTIÁN |  |
| 28. |                   |                                                                                    |
| 29. |                   |                                                                                    |
| 30. |                   |                                                                                    |
| 31. |                   |                                                                                    |
| 32. |                   |                                                                                    |
| 33. |                   |                                                                                    |
| 34. |                   |                                                                                    |
| 35. |                   |                                                                                    |



MAGYAR  
PROGRAM



SZÉCHENYI TERV



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

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

[ÁROP] 11. CAF modell bevezetése / felülvizsgálata

# CAF

---

Common Assessment Framework  
KÖZÖS ÉRTÉKELÉSI KERETRENDSZER  
KÉRDŐÍV (átdolgozott)

Készítette:

CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.  
Közigazgatási Igazgatósága



2014.



# 1. VEZETÉS

## 1.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY IRÁNYMUTATÁST ADJON A SZERVEZET SZÁMÁRA A SZERVEZET KÜLDETÉSÉNEK, JÖVŐKÉPÉNEK ÉS ÉRTÉKRENDJÉNEK KIALAKÍTÁSÁVAL.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Erősségek:                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A szervezet küldetésének és jövőképének megfogalmazása és kidolgozása az érdekelt felek és a munkatársak bevonásával.</li> <li>2. Értékrend megalkotása a szervezet küldetésével és jövőképével összhangban, a közsféra általános értékrendjének tiszteletben tartásával.</li> <li>3. A küldetés, a jövőkép, az értékek, a stratégiai és az operatív célkitűzések szélesebb körű, valamennyi munkatárs és egyéb érdekelt felek számára történő kommunikációjának biztosítása.</li> <li>4. A küldetés, a jövőkép és az értékek rendszeres felülvizsgálata a külső környezetben bekövetkező változások követése érdekében (pl. politikai, gazdasági, társadalmi-kulturális, technológiai [PEST elemzés*] és demográfiai környezet).</li> <li>5. Olyan irányítási rendszer kialakítása, amely megelőzi az etikátlan magatartást, és segíti a munkatársakat a szervezet különböző értékeinek összeütközéséből fakadó etikai* dilemmák kezelésében.</li> <li>6. A korrupció megelőzése az érdekkonfliktusok lehetséges területeinek azonosításával és a munkatársak számára azok kezelésére vonatkozó irányelvek meghatározásával.</li> <li>7. A kölcsönös bizalom, lojalitás és tisztelet erősítése a munkatársak, vezetők és a menedzsment között (pl. a küldetés, a jövőkép és az értékek állandóságának figyelemmel kísérésével, valamint a jó vezetésre vonatkozó normák átértékelésével és új normák megfogalmazásával).</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 1. VEZETÉS

1.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY IRÁNYÍTSA A SZERVEZETET, VALAMINT MENEDZSELJE ANNAK TELJESÍTMÉNYÉT ÉS FOLYAMATOS FEJLESZTÉSÉT.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Erősségek:                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <p>8. <i>A Hivatal vezetése világos elképzelésekkel rendelkezik az Integrált Irányítási Rendszer ISO 9001:2008 és ISO 14001: 2005 szabványnak megfelelő kialakításáról.</i></p> <p>9. <i>A Hivatal vezetése törekszik az Integrált Irányítási Rendszer folyamatos fejlesztésére, figyelemmel kíséri a rendszer működését és intézkedik a szükséges változtatásokról.</i></p> <p>10. <i>A Hivatal vezetése releváns és mérhető célkitűzéseket határoz meg a szervezeti egységek számára a minőségi munkavégzés fejlesztése érdekében.</i></p> <p>11. <i>A Hivatal vezetése gondoskodik arról, hogy a fejlesztési célkitűzéseket, a meghozott intézkedéseket minden dolgozó ismerje, és irányadónak tekintse.</i></p> | <div></div> <div>Fejlesztendő területek:</div> <div></div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 1. VEZETÉS

1.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÖSZTÖNÖZZE, TÁMOGASSA A MUNKATÁRSAKAT, ÉS PÉLDÁT MUTASSON SZÁMUKRA.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Erősségek:                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>12. A Hivatal vezetői személyes példamutatást nyújtanak tevékenységükkel.</p> <p>13. A Hivatal vezetői személyes elkötelezettséget mutatnak a konstruktív visszajelzések elfogadására.</p> <p>14. A vezetők az elhatározott céloknak és értékeknek megfelelően dolgoznak.</p> <p>15. A Hivatal vezetése rendszeresen tájékoztatja a fontos ügyekről a munkatársakat.</p> <p>16. Ösztönzik és bátorítják az önálló feladatellátást.</p> <p>17. Bátorítják és támogatják a munkatársakat, hogy újító és fejlesztési javaslatokat tegyenek.</p> <p>18. Támogatják a kölcsönös bizalom és tisztelet légkörét.</p> <p>19. Ösztönzik és finanszírozzák a képzési és fejlesztési tevékenységeket.</p> <p>20. Visszajelzik és megtárgyalják a teljesítményt a munkatársakkal.</p> <p>21. Elismerik és jutalmazzák az átlagon felül teljesítő szervezeti egységek erőfeszítéseit.</p> <p>22. Elismerik és jutalmazzák az átlagon felül teljesítő egyének erőfeszítéseit.</p> | <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 1. VEZETÉS

1.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A VEZETÉS ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A POLITIKAI DÖNTÉSHOZÓKKAL ÉS MÁS ÉRDEKELT FELEKKEL HATÉKONY KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI ÉS ÁPOLJON.

| Példák:                                                                                                                                                                             | Erősségek:              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 23. <i>A Hivatal vezetése előremutató és rendszeres kapcsolatot tart fenn a megfelelő döntéshozó és végrehajtási politikai szereplőkkel.</i>                                        |                         |
| 24. <i>A Hivatal vezetése gondoskodik arról, hogy a képviselő-testület tagjai ismerjék a Hivatal működési folyamatait.</i>                                                          |                         |
| 25. <i>A Hivatal vezetése partneri viszonyt ápol a fontosabb érintettekkel és szervezeteikkel (polgárok, civil és érdekképviselői szervezetek, más közigazgatási szervek, stb.)</i> |                         |
| 26. <i>A Hivatal vezetése törekszik a Hivatal külső elismertségére.</i>                                                                                                             |                         |
| 27. <i>A Hivatal vezetése részt vesz a szakmai szervezetek és az érdekképviselői szervek tevékenységében.</i>                                                                       |                         |
|                                                                                                                                                                                     | Fejlesztendő területek: |
|                                                                                                                                                                                     |                         |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS

**2.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÉRDEKELT FELEK JELENLEGI ÉS JÖVŐBENI IGÉNYEIRE VONATKOZÓ, VALAMINT A SZERVEZET MŰKÖDÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATOKAT GYÚJTSÖN A SZERVEZET STRATÉGIÁJÁNAK FELÜLVIZSGÁLATÁHOZ ÉS TERVEI AKTUALIZÁLÁSÁHOZ.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Erősségek:                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Szisztematikusan gyűjti az ügyfelekre és partnerszervezetekre, igényeikre és várakozásaikra vonatkozó információkat megfelelő ügyfél-, dolgozói és partneri kutatások eredményeire támaszkodva.</li><li>2. Rendszeresen gyűjti és értékeli a társadalmi, környezeti, gazdasági, jogi és demográfiai változásokra vonatkozó fontos információkat.</li></ol> | <div></div> <div>Fejlesztendő területek:</div> <div></div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS

**2.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÁLTALA GYÚJTOTT ADATOKBÓL NYERT INFORMÁCIÓK ALAPJÁN ALAKÍTSA STRATÉGIÁJÁT ÉS TERVEIT.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Erősségek:                       |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <p>3. <i>A küldetés és a jövőkép lebontása stratégiai (hosszú és középtávú) és működési (konkrét és rövid távú) célokra és feladatokra, figyelembe véve a megvalósítás kockázatait is.</i></p> <p>4. <i>Az érdekelt felek bevonása a szervezet stratégiájának és terveinek kialakításába a különböző érdekelt felek igényeinek figyelembevételével és az eltérő igények közötti egyensúly megteremtésével, azok prioritását is figyelembe véve.</i></p> <p>5. <i>A meglévő feladatok értékelése az eredmények (szolgáltatások nyújtása), az elért társadalmi hatások, valamint a stratégiai és operatív tervek minőségének szempontjából.</i></p> <p>6. <i>A szervezet stratégiájának felülvizsgálatához, fejlesztéséhez és aktualizálásához szükséges erőforrások biztosítása.</i></p> <p>7. <i>A feladatok és a források, a hosszú és rövid távú kényszerítő tényezők, valamint az érdekelt felek által támasztott követelmények közötti egyensúly megteremtése.</i></p> <p>8. <i>A társadalmi felelősségvállalásra vonatkozó politika kialakítása és annak beépítése a szervezet stratégiájába és terveibe.</i></p> | <th>Fejlesztendő területek:</th> | Fejlesztendő területek: |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS

**2.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MEGISMERTESSE, BEVEZESSE ÉS RENDSZERESEN FELÜLVIZSGÁLJA STRATÉGIÁJÁT ÉS TERVEIT A TELJES SZERVEZET TEKINTETÉBEN.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Erősségek:                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <p>9. A stratégia és a tervek megvalósítása a prioritások meghatározása, az időkeretek, a megfelelő folyamatok és projektek kialakítása, valamint a szervezeti felépítés meghatározása útján.</p> <p>10. A szervezet stratégiai és működési céljainak lebontása a szervezeti egységek és a munkatársak szintjére, a rájuk vonatkozó tervek és feladatok formájában.</p> <p>11. Olyan tervek és programok kidolgozása, amelyek minden egyes szervezeti egység részére meghatároznak célokat és eredményeket, olyan konkrét mérőszámokkal*, amelyek megszabják az elérni kívánt változások (elvárt eredmények) szintjét.</p> <p>12. Hatékony párbeszéd folytatása a szervezeten belül a célok, a tervek és a feladatok megismertetése érdekében.</p> <p>13. Olyan módszerek kifejlesztése és alkalmazása, amelyek a stratégia végrehajtása céljából rendszeres időközönként a szervezet minden szintjének (szervezeti egységek, tevékenységi körök, teljes szervezet) teljesítményét figyelemmel kísérik, mérik és/vagy értékelik.</p> <p>14. Olyan módszerek kifejlesztése és alkalmazása, amelyek a szervezet minden egyes szintjének teljesítményét mérik a felhasznált erőforrások és az eredmények (hatékonyság)*, valamint az eredmények és a társadalmi hatás (eredményesség*) közötti viszony szempontjából.</p> <p>15. A stratégia és a tervezési módszerek átszervezésére és fejlesztésére irányuló igények értékelése az érdekelt felek bevonásával.</p> | <p>Erősségek:</p> <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 2. STRATÉGIAALKOTÁS ÉS TERVEZÉS

2.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MEGTERVEZZE, BEVEZESSE ÉS FELÜLVIZSGÁLJA A SZERVEZETEN BELÜLI INNOVÁCIÓT ÉS VÁLTOZÁSOKAT.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Erősségek:                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <p>16. Új kultúra/újítókészség létrehozása és kifejlesztése képzés, munkacsoportok létrehozása révén, a stratégiai gondolkodásmód és tervezés szerepére összpontosítva.</p> <p>17. A korszerűsítés és innováció (pl. internetes/hálózati szolgáltatások alkalmazása) folyamatához vezető változások felméréseken alapuló megtervezése az érdekeltekkel történő egyeztetések alapján.</p> <p>18. Hatékony változásmenedzsment rendszer alkalmazásáról történő gondoskodás, ami magában foglalja az innováció terén tett lépések folyamatos figyelemmel kísérését.</p> <p>19. A tervezett változások végrehajtásában projektszemlélet érvényesül.</p> | <div></div> <div>Fejlesztendő területek:</div> <div></div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

### 3. MUNKATÁRSÁK

**3.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY EMBERI ERŐFORRÁSAIT A STRATÉGIÁJÁVAL ÉS TERVEIVEL ÖSSZHANGBAN, ÁTLÁTHATÓ MÓDON TERVEZZE, IRÁNYÍTSA ÉS FEJLESSZE.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Erősségek:                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>A jelenlegi és jövőbeni emberierőforrás-szükséglet rendszeres elemzése, figyelembe véve az érdekelt felek igényeit és elvárásait, továbbá a szervezet stratégiáját.</i></li> <li>2. <i>Olyan emberierőforrás-menedzsmentre vonatkozó politika kidolgozása és bevezetése, amely a szervezet stratégiáján és tervein alapul, és amely figyelembe veszi a jövőbeli igények kielégítéséhez várhatóan szükséges munkatársi kompetenciákat, valamint az egyéb szociális (pl. rugalmas munkaidő, gyermekgondozási célú tartós távollét, hétvégi munkavégzés, esélyegyenlőség, nemi és kulturális sokféleség, fogyatékkal élők foglalkoztatása) és környezeti szempontokat.</i></li> <li>3. <i>A szervezet küldetésének megvalósításához szükséges munkaerő-gazdálkodás (felvétel, munkaerő-átcsoportosítás, fejlesztés), amely figyelembe veszi a feladatok és felelősségek megfelelő elosztását.</i></li> <li>4. <i>Átlátható, objektív kritériumokat tartalmazó, a felvételre, az előléptetésre, az illetményre, a jutalmakra és a vezetők kiválasztására vonatkozó alapelvek és politika kialakítása és bevezetése.</i></li> <li>5. <i>A teljesítmény elismerését támogató szervezeti kultúra kialakítása (pl. az egyének és csoportok teljesítményének elismerését szolgáló átlátható jutalmazási rendszer kialakítása és működtetése).</i></li> <li>6. <i>Kompetenciaprofilok, munkaköri és feladatleírások alkalmazása a szervezet munkaerő-felvételi és továbbképzési rendszerében, mind a vezetés, mind a dolgozók számára.</i></li> <li>7. <i>Az e-kormányzat és egyéb internetalapú megoldások, szolgáltatások biztosításához és fejlesztéséhez szükségesek emberi erőforrások kiemelt figyelemmel kísérésére (pl. ehhez kapcsolódó képzések).</i></li> <li>8. <i>A kiválasztás és közszolgálati életpálya kialakítása során tisztességes foglalkoztatást és esélyegyenlőséget kell biztosítani, továbbá figyelemmel kell lenni a sokszínűségből adódó különbségekre (pl. nem, nemi irányultság, fogyatékoság, életkor, faj és vallás).</i></li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

### 3. MUNKATÁRSOK

3.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ EGYÉNI ÉS SZERVEZETI CÉLOKKAL ÖSSZHANGBAN FELMÉRJE, FEJLESSZE ÉS FELHASZNÁLJA A MUNKATÁRSOK KOMPETENCIÁIT.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Erősségek:                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>9. A jelenlegi munkatársi kompetenciák (tudás*, készségek, képességek és hozzáállás) felmérése egyéni és szervezeti szinten, valamint e felmérések eredményeinek rendszeres összevetése a szervezeti igényekkel.</p> <p>10. A munkatársi kompetenciák fejlesztésére vonatkozó stratégia és tervek megvitatása, kidolgozása és kommunikálása.</p> <p>11. A stratégiával összhangban személyes képzési és fejlesztési tervek kidolgozása, jóváhagyása és felülvizsgálata valamennyi munkatárs és/vagy csoportok számára.</p> <p>12. A vezetői és irányítási képességek és kompetenciák fejlesztése a munkatársak, az állampolgárok/ügyfelek és a partnerek vonatkozásában.</p> <p>13. Új munkatársak beilleszkedésének támogatása (pl. mentorálás, egyéni tanácsadás, coaching).</p> <p>14. A munkatársak belső és külső mobilitásának elősegítése.</p> <p>15. Korszerű képzési módszerek kidolgozása és alkalmazásuk támogatása (pl. multimédiával támogatott képzések, munkahelyi képzés, e-tanulás, távoktatás, közösségi médiumok használata).</p> <p>16. A munkahelyi képzési és fejlesztési programok hatásának, továbbá a képzések keretében nyújtott ismeretek szervezeten belüli átadásának értékelése az eredményesség, a költségek és a költséghatékonyság szempontjából.</p> <p>17. A női életpályamodell szükségességének vizsgálata és ennek megfelelő képzési tervek kialakítása.</p> | <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

### 3. MUNKATÁRSÁK

**3.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY A NYÍLT PÁRBESZÉD ÉS A FELHATALMAZÁS ALKALMAZÁSA, VALAMINT JÓLLÉTÜK TÁMOGATÁSA RÉVÉN FOKOZZA A MUNKATÁRSÁK BEVONÁSÁT.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Erősségek:                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>18. A nyílt kommunikáció és a párbeszéd kultúrájának kialakítása, a csapatmunka bátorítása.</p> <p>19. A munkatársakat elképzeléseik megosztására, javaslataik megtételére bátorító környezet kialakítása és ezt támogató módszerek bevezetése és alkalmazása</p> <p>20. A munkatársak és az érdekképviselőket ellátó személyek, szervezetek (pl. szakszervezetek) bevonása a szervezet stratégiájának, céljainak és terveinek kialakításába, a folyamatok megtervezésébe és a fejlesztési tevékenységek meghatározásába és végrehajtásába.</p> <p>21. Rendszeres felmérések elvégzése a munkatársak körében, beleértve a felmérési eredmények és a felmérések alapján indított fejlesztések ismertetését.</p> <p>22. A szakmai vezetés és a szervezeti irányítás minőségére vonatkozó visszajelzési lehetőség biztosítása a munkatársak részére (pl. a 360 fokos értékelés módszerének alkalmazásán keresztül).</p> <p>23. Az egész szervezetben jó munkakörülmények biztosítása, beleértve az egészségvédelmi és egyéb munkabiztonsági előírásokat.</p> <p>24. Olyan körülmények biztosítása, amelyek alkalmasak arra, hogy a dolgozók számára ésszerű egyensúlyt teremtsenek a munka és a magánélet között</p> <p>25. Különös figyelem fordítása a társadalmilag hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő személyekre (pl. esélyegyenlőségi terv kidolgozásával és megvalósításával).</p> <p>26. Kiigazított rendszerek és megoldások a munkatársak nem pénzügyi ösztönzésére</p> | <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

**4.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY FONTOSABB PARTNEREIVEL KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI, ÉS ÁPOLJA AZOKAT.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Erősségek:                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Megfelelő partnerségi megállapodások megkötése, figyelembe véve a társadalmi felelősségvállalás különböző aspektusait, mint pl. a szolgáltatások társadalmi-gazdasági és környezeti hatásai.</i></li> <li>2. <i>Konkrét feladatra irányuló partnerkapcsolatok ösztönzése és szervezése, valamint közös projektek kialakítása és megvalósítása más közszolgálati szervezetekkel .</i></li> <li>3. <i>A partnerkapcsolatok eredményességének folyamatos ellenőrzése és értékelése.</i></li> <li>4. <i>A köz- és magánszektor hosszú távú partnerkapcsolati (PPP) lehetőségeinek feltárása és – ahol lehet – fejlesztése.</i></li> <li>5. <i>Az egyes partnerek felelősségi körének meghatározása és a velük kialakított partnerkapcsolat menedzselése, beleértve e kapcsolat ellenőrzését, értékelését és felülvizsgálatát.</i></li> <li>6. <i>A szervezet teljesítményének növelése a munkahelyi gyakorlat lehetőségeinek kihasználásával.</i></li> <li>7. <i>A jó gyakorlatokra vonatkozó tapasztalatok felkutatása, megismerése és adaptálása, valamint kicserélése pl. egymástól történő tanulási és/vagy benchmarking projektek keretében.</i></li> <li>8. <i>Társadalmilag felelős szolgáltatók kiválasztása a közbeszerzések során.</i></li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

### 4.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÁLLAMPOLGÁROKKAL/ÜGYFELEKKEL KAPCSOLATOKAT ALAKÍTSON KI ÉS TARTSON FENN.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Erősségek:                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>9. Kezdeményező jellegű tájékoztatáspolitikai alkalmazása</p> <p>10. Az állampolgárok/ügyfelek önszerveződésének, igényeik és követeléseik kifejezésének bátorítása, továbbá az állampolgári csoportokkal és a nem kormányzati szervezetekkel történő partnerkapcsolatok támogatása.</p> <p>11. Az állampolgárok/ügyfelek és képviselőik bevonása és bevonásuk bátorítása a szervezet tervezési, egyeztetési és döntési folyamataiba</p> <p>12. Az állampolgárok/ügyfelek elképzeléseinek, javaslatainak és panaszainak megismerését célzó aktív fellépés kereteinek meghatározása.</p> <p>13. A szervezet tevékenységének, valamint döntési folyamatai átláthatóságának biztosítása.</p> <p>14. Az állampolgárok/ügyfelek bevonása a szervezet szolgáltatásába (pl. helyi szinten a hulladékgazdálkodással összefüggésben) és a szervezet értékeléseibe (pl. rendszeres elégedettségfelméréseken keresztül).</p> <p>15. Állampolgári Karta</p> <p>16. Naprakész információ gyűjtése az állampolgárok/ügyfelek egyéni és társadalmi szokásainak, magatartási formáinak változásáról annak érdekében, hogy elkerülhető legyen idejétmúlt konzultációs eljárások bevezetése és elavult szolgáltatások alkalmazása.</p> | <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

### 4.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY PÉNZÜGYEIT MEGFELELŐEN KEZELJE, IRÁNYÍTSA.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Erősségek:              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>17. A Hivatal stratégiai elveknek megfelelően gazdálkodik.</li><li>18. A Hivatal átlátható gazdálkodást folytat.</li><li>19. A Hivatal folyamatosan figyelemmel kíséri szolgáltatásainak költségeit.</li><li>20. A Hivatal költséghatékony gazdálkodást folytat.</li></ul> |                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fejlesztendő területek: |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

### 4.4. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY HASZNOSULJON A SZERVEZETBEN RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ INFORMÁCIÓ ÉS TUDÁS.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Erősségek:                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>21. A Hivatal az információ és tudás szervezeten belüli kezelésére, tárolására és értékelésére szolgáló rendszereket fejleszt ki, összhangban a stratégiai és operatív célkitűzésekkel.</p> <p>22. A Hivatal biztosítja a külső forrásból elérhető releváns információ megszerzését, feldolgozását és hatékony felhasználását.</p> <p>23. A Hivatal biztosítja az információt és a hozzáférést minden érdekelt számára azok felhasználóbarát módon történő megjelenítésével.</p> <p>24. A Hivatal a közérdekű információkat könnyen hozzáférhető, felhasználó (ügyfél-)barát módon nyújtja (pl. internetes honlapon).</p> <p>25. A Hivatal információs technológia-kezelési politikát folytat.</p> <p>26. A Hivatal megfelelő technológiát alkalmaz a feladatok kezelésében, a tudás menedzselésében, az érdekeltekkel és partnerekkel történő kapcsolattartás elősegítésében, a belső és külső hálózatok fejlesztésének és fenntartásának biztosítása érdekében.</p> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

### 4.5. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY MENEDZSELJE TECHNOLÓGIÁJÁT.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Erősségek:                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>27. A szervezet stratégiájával és céljaival összhangban álló tervek kialakítása a szervezetnél alkalmazandó technológiák kezelésére (pl. a szervezet IKT-rendszeréhez kapcsolódó fejlesztési tervek kidolgozásával).</p> <p>28. A szervezet által használt technológia költséghatékony alkalmazása, az alkalmazás ellenőrzése és értékelése. A technológiai befektetések rövid megtérülési idejének és értékelhetőségének biztosítása.</p> <p>29. A technológia biztonságos, eredményes és hatékony felhasználásának biztosítása, különös tekintettel az azt alkalmazó munkatársak képességeire és jártasságára.</p> <p>30. Annak meghatározása, hogy az IKT hogyan használható a szolgáltatások javítása érdekében (pl. a közigazgatásban az információ kezelésére vonatkozó vállalati megoldások alkalmazása).</p> <p>31. Az új, innovatív technológiai megoldások folyamatos figyelemmel kísérése, és szükség esetén a szervezetnél alkalmazott technológia kezeléséhez kapcsolódó irányelvek és tervek felülvizsgálata.</p> <p>32. Az IKT társadalmi-gazdasági és környezeti hatásainak figyelembevétele (pl. az elektronikus [internetes] kapcsolattal nem rendelkezők ilyen technológiai megoldásokhoz, szolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáférése, vagy a festékkazettákkal összefüggésben keletkező hulladék kezelése).</p> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 4. PARTNERKAPCSOLATOK ÉS ERŐFORRÁSOK

### 4.6. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ESZKÖZEIT ÉS VAGYONTÁRGYAIT KEZELJE.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Erősségek:                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>33. A Hivatal helyiségei megfelelnek az ügyfél igényeknek és elvárásoknak (ide értve a hivatali épületek elhelyezkedését is)</p> <p>34. A Hivatal költségtakarékos és hatékony módon használja ki irodai adottságait (pl. megfelelő egyterű hivatali helyiségei vannak) és technikai felszereléseit (pl. megfelelő számú számítógép és fénymásoló van).</p> <p>35. A Hivatal megfelelő és költséghatékony módon működteti, illetve tartja fenn épületeit, irodáit és technikai felszereléseit.</p> <p>36. A Hivatal fizikai vagyonának menedzselésére egységes politikát dolgozott ki (pl. elkülönített vagyonkezeléssel vagy más módon).</p> <p>37. A Hivatal a munkavégzés fizikai és technikai körülményeit megfelelő módon biztosítja.</p> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 5. FOLYAMATOK

**5.1. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY AZ ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSÁVAL KIALAKÍTSA, MŰKÖDTESSE ÉS FEJLESSZE FOLYAMATAIT ÉS AZOK RENDSZERÉT.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Erősségek:                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A Hivatal meghatározza, leírja és dokumentálja kulcsfontosságú folyamatait.</li> <li>2. A Hivatal kulcsfolyamatainak megtervezésébe és továbbfejlesztésébe bevonja munkatársait és külső partnereit.</li> <li>3. A Hivatal a szervezeti célok és azok változásainak figyelembe vételével elemzi és értékeli kulcsfolyamatait.</li> <li>4. A Hivatal erőforrásait az egyes folyamatokhoz azok fontosságának arányában rendeli hozzá.</li> <li>5. A Hivatal folyamatosan javítja és optimalizálja folyamatait azok mért hatékonysága és hatásossága alapján.</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 5. FOLYAMATOK

5.2. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSOKAT BIZTOSÍTSON ÉS FEJLESSZEN.

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Erősségek:                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>6. <i>A Hivatal szolgáltatásai minőségi sztenderjeinek fejlesztésébe bevonja ügyfeleit és partnereit.</i></p> <p>7. <i>A Hivatal döntései világosak és érthető nyelvezetűek.</i></p> <p>8. <i>A Hivatal ügyfeleinek megfelelő és megbízható tájékoztatást biztosít, segítséget és támogatást nyújt.</i></p> <p>9. <i>A Hivatal elősegíti a szolgáltatásaihoz való hozzáférést (pl. rugalmas ügyfélszolgálat, papíralapú és elektronikus iratkezelés, stb.)</i></p> <p>10. <i>A Hivatal megfelelő panaszkezelési eljárásokat fejleszt ki.</i></p> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 5. FOLYAMATOK

**5.3. TEKINTSÉK ÁT, MIT TESZ A SZERVEZET ANNAK ÉRDEKÉBEN, HOGY ÖSSZEHANGOLJA FOLYAMATAIT A SZERVEZETEN BELÜL, ILLETVE AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ SZERVEZETEK FOLYAMATAIVAL.**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Erősségek:                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>11. A szervezet meghatározza, hogy saját szolgáltatási folyamatai milyen nagyobb szolgáltatási láncokhoz tartoznak, és hogy e szolgáltatások megfelelő nyújtásához milyen partnerekkel áll kapcsolatban, illetve azt is, hogy kikkel működik együtt a nagyobb szolgáltatási láncot is figyelembe véve.</p> <p>12. A szervezet folyamatainak koordinációja és összekapcsolása a magán-, a nem kormányzati és a közszférához tartozó kulcspartnerekkel.</p> <p>13. Olyan rendszer kialakítása, amely biztosítja a szervezet szolgáltatási feladatainak ellátását támogató szerevezetekkel történő megfelelő és biztonságos adatcserét.</p> <p>14. Az állampolgár/ügyfél útjának követése a szervezeten belül, illetve a különböző szervezeteken keresztül a folyamatok jobb összehangolásának és a szervezetek közötti együttműködést korlátozó tényezők megszüntetésének érdekében.</p> <p>15. Olyan ösztönzési rendszer és feltételek kialakítása – mind a vezetés, mind a munkatársak számára –, amelyek támogatják a szervezeti egységeken és a szervezeteken átnyúló folyamatok kialakítását (pl. különböző szervezeti egységekhez és szervezetekhez tartozó ügyrendek kezelésének egy közös folyamatba szervezését).</p> | <p>Fejlesztendő területek:</p> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 6. ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK

6.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET AZ ÁLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK VÉLEMÉNYE, SZEMÉLYES ÉRTÉKELÉSE ALAPJÁN ÁLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIEGÉSZÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Erősségek:                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A szervezetről alkotott általános kép és a szervezet megítélése (pl. barátságosság, tisztességes bánásmód, nyitottság, világos tájékoztatás, rugalmasság és az egyéni igények figyelembevétele stb.).</li> <li>2. Az állampolgárok/ügyfelek részvétele és bevonása a szervezet munkájába és döntési folyamataiba.</li> <li>3. A szervezet elérhetősége (pl. közlekedéssel való megközelíthetőség, mozgáskorlátozottak számára akadálymentesített megközelíthetőség, nyitvatartási és várakozási idő, egyablakos ügyintézés, szolgáltatások díja stb.).</li> <li>4. A szervezet és működésének átláthatósága (pl. a szervezet feladatainak megismertetése, az alkalmazandó jogszabályok és a döntési folyamatok világos magyarázata).</li> <li>5. A szervezet szolgáltatásainak jellemzői (pl. minőség, megbízhatóság, minőségi standardoknak való megfelelés, eljárási/ügyintézési időtartam, az állampolgároknak/ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás minősége).</li> <li>6. A szervezet által nyújtott elérhető információk jellemzői, mint például azok mennyisége, minősége, megbízhatósága, átláthatósága, érthetősége és alkalmazhatósága az állampolgárok/ügyfelek számára.</li> <li>7. Az állampolgárok/ügyfelek körében végrehajtott, a szervezettel kapcsolatos felmérések gyakorisága.</li> <li>8. A szervezet által nyújtott szolgáltatások iránti bizalom.</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 6. ÁLLAMPOLGÁR-/ÜGYFÉLKÖZPONTÚ EREDMÉNYEK

6.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET AZ ÁLLAMPOLGÁROK/ÜGYFELEK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Erősségek:                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>A részvétellel kapcsolatos eredmények az alábbi területekre terjedhetnek ki:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>16. Az állampolgárok/ügyfelek bevonásának mértéke a szolgáltatások tervezésébe és nyújtásába és/vagy a döntési folyamatok megtervezésébe.</li> <li>17. Az állampolgárok/ügyfelek által tett, beérkezett és megvalósított javaslatok száma.</li> <li>18. Az állampolgárokkal/ügyfelekkel való bánásmód új és innovatív megoldásai alkalmazásának mértéke.</li> <li>19. Az egyenlő bánásmód, valamint a kulturális és társadalmi sokszínűség szempontjainak megfelelő kezelését alátámasztó teljesítménymutatók.</li> <li>20. A szervezet elérhetőségével kapcsolatos eredmények az alábbi területekre terjedhetnek ki:</li> <li>21. A különböző szolgáltatások elérhetősége, a szervezeti egységek és ügyintézési pontok nyitvatartási ideje.</li> <li>22. Várakozási idő, ügykezelési és ügyfeldolgozási idő.</li> <li>23. A különböző szolgáltatásokkal összefüggésben a vezetői felelősségre vonatkozó információk elérhetősége.</li> <li>24. Tájékoztató és információs csatornák száma, azok eredményessége és hatékonysága.</li> <li>25. Információ pontossága és elérhetősége.</li> <li>26. A szervezet céljainak és eredményeinek nyilvános elérhetősége.</li> <li>27. Panaszok száma és feldolgozásuk időtartama.</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 7. MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

**7.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A MUNKATÁRSÁK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A MUNKATÁRSÁK VÉLEMÉNYE, SZEMÉLYES ÉRTÉKELÉSE ALAPJÁN**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Erősségek:                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>A munkatársak általános véleményével, elégedettségével kapcsolatos eredmények az alábbi területeket érinthetik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A munkatársak bevonása a szervezet működtetésébe és döntési folyamataiba, továbbá tudatos ismeretük a szervezet küldetésére, jövőképeire és értékeire vonatkozóan.</li> <li>2. A munkatársak bevonása a továbbfejlesztésre irányuló tevékenységekbe.</li> <li>3. A szervezeten belüli konzultáció és párbeszéd.</li> <li>4. A szervezet társadalmi felelősségvállalása.</li> </ol> <p>A vezetésre és a szervezet irányítási rendszerének megítélésére vonatkozó eredmények az alábbi területeket érinthetik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. A szervezet különböző folyamatainak tervezése és irányítása.</li> <li>6. A feladatok és felelősségek szétosztása, valamint a munkatársakkal kapcsolatos értékelési rendszer.</li> <li>7. Az egyéni és csoportos erőfeszítések jutalmazásának mértéke és minősége.</li> <li>8. A szervezet innovációra és változáskezelésre irányuló felfogása.</li> </ol> <p>A munkakörülményekkel való elégedettségre vonatkozó eredmények az alábbi területeket érinthetik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Munkahelyi légkör</li> <li>10. A szociális kérdések kezelése (pl. rugalmas munkaidő, a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly, egészség megőrzése, védelme).</li> <li>11. Az esélyegyenlőség kezelése, a tisztességes bánásmód és magatartás a szervezeten belül.</li> <li>12. Munkakörülmények, a munkahely felszereltsége és kialakítása (pl. ergonómiai kérdések).</li> </ol> <p>Az életpálya és szakértelem fejlesztésére vonatkozó eredmények az alábbi területeket érinthetik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Szisztematikus (tervezett és rendszeres) életpálya- és kompetenciafejlesztés.</li> <li>14. Bátorítás, támogatás és felhatalmazás.</li> <li>15. A szervezet stratégiai céljaival kapcsolatos továbbképzések minősége és hozzáférhetősége.</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

---

## 7. MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

**7.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A MUNKATÁRSOK SZÜKSÉGLETEI ÉS ELVÁRÁSAI KIELÉGÍTÉSÉVEL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN**

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Erősségek:                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 16. <i>A motivációval és a munkatársak bevonásával kapcsolatos mutatók (pl. munkatársi felmérésekben való részvételi arány, innovációs javaslatok száma, részvétel belső munkacsoportokban).</i>                                                                                                                                                                                                                               |                                |
| 17. <i>A (személyes) teljesítménnyel kapcsolatos mutatók (pl. munkatársak értékelésének eredményei).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| 18. <i>A fejlesztési tevékenységekben, fejlesztési projekteknél (pl. pályázatok megvalósításában) való részvétel.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                |
| 19. <i>Az informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a munkatársak körében.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |
| 20. <i>A munkatársak képességeinek fejlesztésével kapcsolatos mutatók (pl. képzéseken történő részvétel, képzések sikeressége, képzések költséghatékonysági mutatói).</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |
| 21. <i>Azon teljesítménymutatók, amelyekből következtetni lehet arra, hogy a munkatársak milyen mértékben képesek az állampolgárok/ügyfelek ügyeit megfelelően kezelni, igényeikre reagálni (pl. az állampolgár-/ügyfélkapcsolatok kezelésére vonatkozó képzések óraszám, a munkatársak viselkedésére tett panaszok száma, a munkatársak állampolgárokhoz/ügyfelekhez való hozzáállására vonatkozó felmérések eredményei).</i> |                                |
| 22. <i>Az egyéni és csoportos teljesítmények elismerésének és jutalmazásának gyakorisága.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |
| 23. <i>A szervezet által támogatott, társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvétel mértéke.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Fejlesztendő területek:</b> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 8. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

### 8.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATBAN A TÁRSADALOM MEGÍTÉLÉSE ALAPJÁN

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Erősségek:                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A társadalom arra vonatkozó ismerete, hogy a szervezet teljesítménye milyen hatást gyakorol az állampolgárok/ügyfelek életminőségére (pl. egészségügyi oktatás, kulturális és sporttevékenységek támogatása, humanitárius programokban való részvétel, hátrányos helyzetű emberek támogatása, nyilvános kulturális programok).</li> <li>2. A szervezet hírneve</li> <li>3. A szervezet helyi, regionális, országos és nemzetközi társadalmi hatásának gazdasági szempontú megítélése</li> <li>4. A szervezet környezetvédelemhez való hozzáállásának társadalmi megítélése</li> <li>5. A szervezet helyi, regionális, országos és nemzetközi társadalmi hatásának megítélése a fenntarthatósághoz kapcsolódó szempontok alapján (pl. újrahasznosítható termékek, megújuló energiaforrásokból származó energia előállítása, felhasználása).</li> <li>6. A szervezet társadalmi hatásának megítélése a tekintetben, hogy milyen módon támogatja az állampolgárok demokratikus részvételét helyi, regionális, országos és nemzetközi szinten (pl. az alábbi területeken: nyílt konferenciák, konzultációk és döntési folyamatokba való bevonás).</li> <li>7. A társadalom véleménye a szervezet nyitottságáról, átláthatóságáról és etikus magatartásáról</li> <li>8. A szervezetnek a közösségben való részvételéről kialakult kép (pl. pénzügyi vagy egyéb támogatások, szociális és kulturális események megrendezése).</li> <li>9. A szervezet médiában való, társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatos megjelenésének értékelése.</li> </ol> | <div>Fejlesztendő területek:</div> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 8. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK

### 8.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATBAN A SZERVEZET ÁLTAL VÉGZETT MÉRÉSEK ALAPJÁN

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                            | Erősségek: |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 10. A szervezet kiemelt partnereivel (pl. együttműködő szervezetek, hatóságok, csoportok és közösségi képviselők) létrehozott kapcsolat minőségét jellemző adatok.                                                                                                                 |            |
| 11. Pozitív és negatív médiaszereplések mértéke és fontossága (pl. cikkek száma, tartalma).                                                                                                                                                                                        |            |
| 12. A szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok részére nyújtott támogatások mértéke és az ide kapcsolódó programok adatai                                                                                                                                                      |            |
| 13. A nemzetközi fejlesztési projektek támogatására, valamint a munkatársak jótékonyági programokban való részvételére vonatkozó adatok és eredmények.                                                                                                                             |            |
| 14. Az állampolgárok/ügyfelek, a munkatársak és az érdekelt felek közösségi munkájának támogatásához kapcsolódó tevékenységek és programok adatai és eredményei.                                                                                                                   |            |
| 15. A hatékony tudásmegosztás és információcsere (pl. a szervezet által szervezett nyitott konferenciák száma, illetve a szervezet országos és nemzetközi kollokviumokon való részvételére vonatkozó számadat).                                                                    |            |
| 16. Az állampolgárok/ügyfelek és a munkatársak egészségmegőrzéséért és balesetvédelméért indított programok adatai és eredményei (pl. prevenciós programok száma és típusa, segítségnyújtás a dohányzás elleni küzdelemben, hasznélvezők száma és e programok minősége/költségei). |            |
| 17. A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések eredményei.                                                                                                                                                                                              |            |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 9. KULCSFONTOSSÁGÚ EREDMÉNYEK

**9.1. TEKINTSÉK ÁT, HOGY CÉLJAIT ILLETŐEN MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A „KÜLSŐ” EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATBAN (A SZERVEZET EREDMÉNYEI ÉS HATÁSA)**

| Példák:                                                                                                                                                                   | Erősségek:                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. <i>A szervezet szolgáltatásaihoz rendelhető eredménymutatók ( szolgáltatások mennyiségi és minőségi mérőszámai).</i>                                                   |                                |
| 2. <i>A szervezet eredményességét alátámasztó mutatók (a szervezet által nyújtott szolgáltatások eredményei, és azok hatása a szolgáltatás közvetlen igénybevevőire).</i> |                                |
| 3. <i>A szolgáltatások minőségének színvonala a szabványok és más előírások tekintetében.</i>                                                                             |                                |
| 4. <i>A hatóságok és szervezetek között kötött szerződések és megállapodások teljesítésének mértékéhez kapcsolódó adatok, mutatók.</i>                                    |                                |
| 5. <i>A szervezet szolgáltatásainak, valamint eredményeinek értékeléséhez és auditjához kapcsolódó eredmények.</i>                                                        |                                |
| 6. <i>A szervezet szolgáltatásaival, valamint hatásaival kapcsolatos benchmarking projektek eredményei.</i>                                                               |                                |
| 7. <i>Szolgáltatások megújításához kapcsolódó eredmények.</i>                                                                                                             |                                |
|                                                                                                                                                                           | <b>Fejlesztendő területek:</b> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

## 9. KULCSFONTOSSÁGÚ EREDMÉNYEK

### 9.2. TEKINTSÉK ÁT, HOGY CÉLJAIT ILLETŐEN MILYEN EREDMÉNYEKET ÉRT EL A SZERVEZET A „BELSŐ” EREDMÉNYEIVEL KAPCSOLATBAN (MŰKÖDÉS HATÉKONYSÁGA)

| Példák:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Erősségek:                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 8. <i>A felső vezetők reakciója a mérések eredményeire és megállapításaira, beleértve a kockázatkezelést.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| 9. <i>A szervezet hatékonyságának értékeléséhez kapcsolódó mutatók, amelyek segítségével értékelhető, hogy mennyire hatékonyan használja fel a szervezet erőforrásait</i>                                                                                                                                                                                                           |                                |
| 10. <i>A szervezet szolgáltatásainak fejlesztéséhez és innovációjához kapcsolódó eredmények.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                |
| 11. <i>A szervezet működéséhez kapcsolódó benchmarking értékelések és versenytárs elemzések eredményei és adatai.</i>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |
| 12. <i>A partnerkapcsolatok eredményességének és hatékonyságának értékeléséhez kapcsolódó adatok (pl. partnerségi megállapodások teljesítésének mértéke, közös tevékenységek eredményei).</i>                                                                                                                                                                                       |                                |
| 13. <i>Az a hozzáadott érték, amely az informatikai és kommunikációs technológiáknak a szervezet működési hatékonyságának növelése, az adminisztratív terhek csökkentése és a szolgáltatásnyújtás minőségének javítása érdekében történő használata révén jelentkezik (pl. költségek csökkenése, kevesebb papírmunka, más szolgáltatókkal való együttműködés, időmegtakarítás).</i> |                                |
| 14. <i>A szervezet működésével kapcsolatos ellenőrzések és auditok eredményei.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                |
| 15. <i>Pályázatokon történő részvétel eredményei, minőségügyi díjak és minőségirányítási rendszer tanúsítások</i>                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |
| 16. <i>A költségvetési és pénzügyi tervek és a hozzájuk kapcsolódó célok teljesítésének eredményei.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                |
| 17. <i>A pénzügyi ellenőrzések és auditálások eredményei.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| 18. <i>Költséghatékonyság (a lehető legalacsonyabb költségen elért eredmények).</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Fejlesztendő területek:</b> |

| Érték: | Indoklás (bizonyítékok, tények): |
|--------|----------------------------------|
|        |                                  |

**Kőszegi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének  
6/2014. számú utasítása**

**Kőszegi Közös Önkormányzati Hivatal  
Szabályzata  
a CAF cselekvési programtervről**

## KÖSZEGI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL JEGYZŐJÉNEK

6/2014. számú utasítása

### KÖSZEGI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL SZABÁLYZATA A CAF CSELEKVÉSI PROGRAMTERVRŐL

Az önkormányzati hivatal működésének minőségfejlesztése érdekében az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0037. - Önkormányzati szervezetfejlesztés Kőszeg Város Önkormányzatánál című pályázat keretében, a CAF (Közös Értékelési Keretrendszer) módszertana alapján megvalósított önértékelés eredményeinek figyelembe vételével az alábbi utasítást hozom:

Az önkormányzati hivatal működésének minőségfejlesztése érdekében az alábbi feladatok elvégzését kérem a felelősként megjelöltektől:

#### 1. Információs tár kialakítása

Utasítások, szabályzatok, koncepciók, testületi döntések (rendeletek, határozatok), körlevelek, szakmai anyagok, az éves munka- és ellenőrzési tervek, közérdekű telefonszámok egy helyen történő megjelenítése.

Feladat: Hivatali informatikai hálózaton F:/ meghajtón rendezett formában kialakítani

Felölös:       - tárhely kialakítása: hivatali informatikus  
                  - szerkezeti felépítés: aljegyző  
                  - egyéb osztályszintű dokumentumok közzététele: osztályvezetők

Határidő:       - tárhely kialakítása: 2014. szeptember 30.  
                  - további feladatok: folyamatos

#### 2. Tájékoztatási formák bővítése

Érthetőbb, egyszerűbb ügyfélszolgálat a hivatalban és az interneten.

Feladat:

1. Honlap folyamatos szerkesztése, ügyfélbarát fejlesztése
2. Ügyleírások, nyomtatványok közzététele a honlapon, nyomtatott formában kihelyezve ügyfelek által hozzáférhető helyen.

Felölös:       osztályvezetők, aljegyző, hivatali informatikus

Határidő:       - ügyleírások elkészítése és közzététele (honlapon és kinyomtatott formában az ügyfélvárókban): 2014. szeptember 30.  
                  - további feladatok: folyamatos

#### 3. Hivatalon belüli tájékoztódás elősegítése

Információs táblák kihelyezése.

Feladat: Információs táblákat kihelyezése, informatív alaprajz készítése és elhelyezése a hivatal bejáratánál, illetve a honlapon.

Felelős: aljegyző, hivatali gondnok, hivatali informatikus

Határidő: 2014. szeptember 30.

Ezen Szabályzat 2014. július 1-jén lép hatályba.

Kőszeg, 2014. június 30.



  
Dr. Zalan Gabor  
jegyző