

Vezetői összefoglaló

Komló Város Önkormányzat Közös Önkormányzati Hivatalának Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) szerinti 2014. évi önértékelésének eredményéről

Komló Város Önkormányzata az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0028 „Komló Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése” megnevezésű projekthez kapcsolódóan vállalta bevezetett minőségmenedzsment modell (CAF) felülvizsgálatának elvégzését. A kérdőívet, amely a CAF 2013 modell nemzeti változata valamint a Magyar Program módszertani útmutatója figyelembe vételével készült, a Hivatal összesen 56 köztisztviselője önállóan és önkéntesen, anonim módon papír alapú kérdőíven töltötte ki. A kérdőíves felmérés a vezető illetve a nem vezető munkatársak szerinti szegmentált célcsoportos értékelés alapján került megvalósításra, amelynek során 6 vezető, és 50 nem vezető beosztású munkatárs végezte az értékelést.

Az értékelés során a CAF modellhez alkalmazható kétféle pontozási rendszerből a hagyományos pontozásos rendszert választottuk, amely minden alkritériumot aszerint értékeli, hogy az a PDCA ciklus mely szintjén található. A számszerű értékelés mellett lehetőség volt a szöveges kiegészítésre, erősségek és gyengeségek azonosítására is, amelyet kifejezetten kértünk is, azonban az értékelők nem éltek ezzel a lehetőséggel.

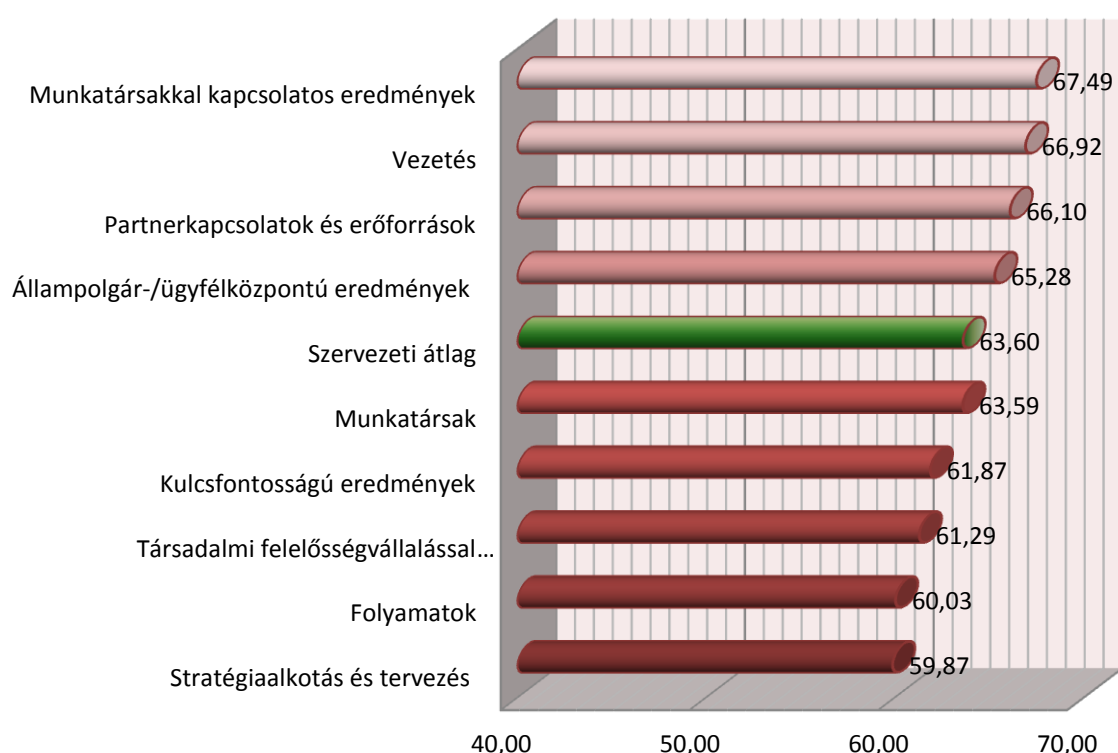
A Hivatal **teljes szervezeti átlagértéke 63,60**. Ez valamennyi indikátor összesítéséből számított számtani közép. Az ettől való lényeges eltérés alapján tudjuk megállapítani a szervezeti erősségeket és fejlesztendő területeket.

A jelentésben kritériumonként mutattuk be az értékelés eredményeit. A grafikonokon három adatsor szerepel alkritériumonként. Ezek a teljes létszám, a vezetői illetve a nem vezetői kérdőívek feldolgozásának adatai.

Összességében elmondható, hogy a vezetők minden egyes kritérium esetében magasabb pontszámmal értékelték a többi munkatárssal összehasonlítva. Ez valószínűleg abból adódik, hogy a vezetőknek nagyobb rálátásuk van a Hivatal működésére, jobban tisztában vannak az összefüggésekkel, így az értékelés során pontosan meg tudták határozni a pontszámokat, míg a munkatársak esetenkénti bizonytalanságukat, tájékozatlanságukat egy-egy kirívóan alacsony értékeléssel vagy egy-egy alkritériumon végigvonuló egyforma alacsony pontszámmal értékelték.

A főkritériumi összesítés diagramon a CAF fő értékelési panelek eredményei láthatóak alulról fölfelé nézve pontszám szerint növekvő sorrendben a jobb áttekinthetőség kedvéért. Zöld színnel a hivatali átlag értéket (63,60 pont) jelöltük. Az ettől fölfelé elhelyezkedő kritériumokat tekinthetjük erősségnek, az alatta levőket pedig fejlesztendő területnek. Itt azért fontos megjegyezni, hogy nincs nagy különbség a legmagasabb és a legalacsonyabb pontszám között

Főkritériumi összesítés



Az átlagtól legmesszebb levő szélső értékeket figyelembe véve főkritériumi szinten erősségként a **munkatársakkal kapcsolatos eredmények**, a **vezetés** és a **partnerkapcsolatok és erőforrások** adottságai, valamint az **állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények**, míg a fejlesztésre váró területek között a **stratégiaalkotás és tervezés** és a **folyamatok** adottságai, valamint a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények említhetők.

Az előző - **2010-ben végzett felmérés** - értékelésével **összehasonlítva** az ideai eredményeket a következő megállapításokat tehetjük:

A **vezetés** értékelése az előző CAF felmérésben az átlaghoz képest gyengébben szerepelt, míg 2014-ben a legerősebbek közé fejlődött. A belső struktúrája is jóval kiegyensúlyozottabb lett. Például a munkatársak ösztönzése a nem vezető beosztásúak megítélése szerint jóval átlag alatti volt, míg jelenleg az erősségek között tarthatjuk számon.

Stratégiaalkotás és tervezés főkritérium értékelésekor megállapíthatjuk, hogy komoly változás nem történt ezen a területen. Az összesített megítélés szerint 2010-ben egy picit átlag felett volt az értékelés, most pedig egy kicsit alatta. Az elmúlt időszakban is a 2.4-es kritérium kapta a legrosszabb értékelést. Mégis van egy számottevő különbség a két időszak megítélésében. Míg a 2010-es értékelés a szegmensek között nem mutatott eltérést, addig a jelenlegi értékelésben a vezetők által adott pontszámok magasabbak.

Munkatársak főkritérium esetében elmondható, hogy jelentős változás nem volt ezen a területen. Már a korábbi felmérésben is fény derült arra, hogy munkatársak belső egyeztetésekbe és feladat-meghatározásokba való bevonása nem volt kellő mértékű, most sem volt ez másként.

A 2010 évi értékeléssel összehasonlítva érdekes az a tény, hogy a **Folyamatok** főkritérium szervezeti átlag körüli eredményt hozott, míg jelenlegi felmérésünkben a második legrosszabbul szereplő terület. Ez nyilván betudható a szervezeten belüli jelentős változásoknak. Ezek menedzselése, végrehajtása magával vonja a folyamatok jelentős átalakítását. Ez rossz érzésekkel társulhat egyes munkatársak részéről, hiszen vannak akik valamilyen szempontból hátrányosnak érezhetik a kialakult helyzetet. Mivel ezeknek a folyamatoknak a működéséről még nincsenek számszerűsített eredmények, így ezek nagy része szubjektív értékelés lehet, ami okozhat jelentős különbséget.

A 2010 évi felmérést alapul véve elmondhatjuk, hogy az **Ügyfélközpontú eredményeket** továbbra is megtartottuk a Hivatal egyik erősségének, ami feltétlenül azt jelenti, hogy jó úton járunk. Viszont figyelemre méltó, hogy az előző felméréshez képest az ügyfelek bevonása a folyamatokba, következetesen rosszabb értékelést kap, minden vonatkozó alkritériumban.

A 2010 évi CAF felmérés eredményéhez hasonlóan a **munkatársakkal kapcsolatos eredmények** értékelése kiváló eredményeket hozott. A munkatársak a négy évvel

ezelőtti felmérésben is nagyra becsülték a Hivatal teljesítményét és ez nem változott ma sem. Kiemelkedő érdem, hogy a dolgozók mai szemmel is úgy látják, a Hivatal kiválóan betölti funkcióját, és ezt más szervek is elismerik. Ugyancsak nagyon magas a Hivatal vezetőivel való elégedettség - az elmúlt időszak felméréséhez hasonlóan -, aminek az értékét külön emeli, hogy a Hivatal dolgozói teljes körűen részt vettek az értékelésben, és ezt anonim módon tették.

A **Partnerkapcsolatok és erőforrások** alkritériumainak összetételében több változás is történt az előző modellhez képest, míg a **Társadalmi felelősségvállalással** kapcsolatos kritérium jelentősen átalakult a 2013 évi CAF modellben az előzőekhez képest, ezért a 2010 évi értékeléssel kapcsolatos összehasonlítás ezeken a területeken nem mutatna értékelhető eredményeket

Hivatali erősségek

Az egyes alkritériumokhoz tartozó erősségeket a 4.fejezet táblázataiban részletesen tárgyaltuk, itt egyel magasabb szintről nézve az alkritériumok által elért eredmények alapján állítottuk össze a Hivatal erősségeit. Azok kerültek ide, melyek **legalább 65 pontot értek**.

- A Hivatal vezetése irányt mutat a Hivatal számára: hosszú távú elképzeléseket, célokat és értékeket határoz meg.
- A Hivatal vezetése ösztönzi és támogatja a Hivatal munkatársait.
- A Hivatal a politikai döntéshozókkal és más érdekelt felekkel hatékony kapcsolatokat alakít ki és ápol
- A hivatal a fontosabb partnereivel kapcsolatokat alakít ki, és ápolja azokat
- A hivatal a pénzügyeit megfelelően kezeli, irányítja.
- A hivatal hasznosítja a szervezetben rendelkezésre álló információt és tudást
- Az állampolgárok/ügyfelek véleménye, személyes értékelése alapján
- A hivatal a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján.

A Hivatal fejlesztendő területei

Az egyes alkritériumokhoz tartozó fejlesztendő területeket a jelentés 4.fejezetének táblázataiban részletesen tárgyaltuk, itt egyel magasabb szintről nézve az

alkritériumok által elért eredmények alapján állítottuk össze a Hivatal fejlesztendő területeit. Azok kerültek ide, melyek nem érték el a **62 pontot**.

- A Hivatal adatokat gyűjt az érdekelt felek igényeire vonatkozóan a szervezet stratégiájának felülvizsgálatához és tervei aktualizálásához
- A Hivatal az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján alakítja stratégiáját és terveit
- A Hivatal megtervezi, bevezeti és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat
- A hivatal menedzseli technológiáját
- A hivatal eszközeit és vagyontárgyait kezeli
- A hivatal az érdekelt felek bevonásával alakítja ki, működteti és fejleszti folyamatait és azok rendszerét
- A hivatal összehangolja folyamatait a szervezeten belül, illetve az együttműködő szervezetek folyamataival.
- A hivatal társadalmi felelősségvállalása a társadalom megítélése alapján
- A hivatal nem érte el céljait a „belső” eredményeivel kapcsolatban (működés hatékonysága).