



# xQ<sup>TM</sup> | ÉRTÉKELÉS

## Lenti Polgármesteri Hivatal részére

2010. április 6.

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	2
RÉSZLETES MEGÁLLAPÍTÁSOK	8
ÍROTT MEGJEGYZÉSEK	29

## Vezetői összefoglaló

Üdvözöljük a Lenti Polgármesteri Hivatal xQ értékelése alkalmából. Ennek célja arra rávilágítani, hogy a szervezet és a szervezeti egységek hogyan tudják jobban előtérbe helyezni illetve megvalósítani legfontosabb céljait. A szervezet xQ értéke, "célmegvalósítási hányadosa" annak valószínűségét mutatja, mennyire képes jelenlegi és jövőbeli céljait megvalósítani.

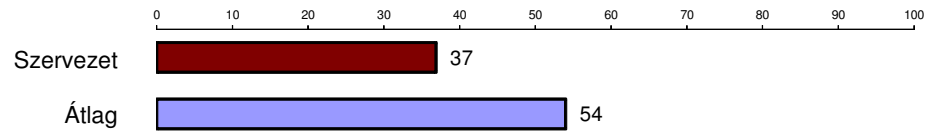
### Néhány adat az xQ kérdőívről:

- A kérdőív 23 (20 feleletválasztós, 3 nyitott) kérdése az Önök szervezetének célmegvalósítási módszereit vizsgálja.
- Az eredmények a szervezetre, a szervezeti egységekre és az egyénekre vonatkoznak.
- Az eredmények névtelenek - az egyéni válaszokat nem lehet nyomon követni. A névtelenség biztosítása érdekében négynél kevesebb válaszadó esetén a rendszer nem közli a kapott adatokat.
- A kérdőív ismételt kitöltésével nyomon követhető a célmegvalósítási képesség fejlődése.

Az xQ értéke 0 és 100 között lehet, ahol a 100-as értékek a célok makulátlan megvalósítását jelzi. Az xQ értékét az 1-18. és a 20. kérdésre adott válaszok adják. A többi kérdésre adott válasz nem befolyásolja közvetlenül az xQ értékét, viszont lényegi bepillantást enged abba, hogyan valósítja meg a szervezet a céljait. Alább a teljes szervezet xQ összértéke mellett a hat végrehajtási alapelv három szinten történő alkalmazásának eredményét is láthatja.

<b>Tisztázottság</b> Ismerjük-e a céljainkat?	<b>Az Önök xQ összpont- száma</b>	<b>Szervezeti szint</b> Összehangoltan dolgozunk a szervezeti célok megvalósulása érdekében?
<b>Elkötelezettség</b> Befektetünk-e a céljainkba?		<b>Csoportszint</b> Mennyire jól valósítjuk meg céljainkat a szervezeti egysé- günkben ill. munkacsoportunkban?
<b>A célok feladatokká alakítása</b> Tisztában vagyunk azzal, mit kell tennünk céljaink elérése érdekében?	<b>37</b>	<b>Egyéni szint</b> Mennyire jól alkalmazzák az egyes dolgozók a helyes végrehajtáshoz szükséges irányelveket?
<b>A feltételek biztosítása</b> Leromboljuk a gátakat?		
<b>Szinergia</b> Együttműködünk-e annak érdekében, hogy jobb módszerek által érjük el a céljainkat?		
<b>Számonkérhetőség</b> Számot adunk-e egymásnak vállalt kötelezettségeinkről?		

## A Lenti Polgármesteri Hivatal xQ értéke



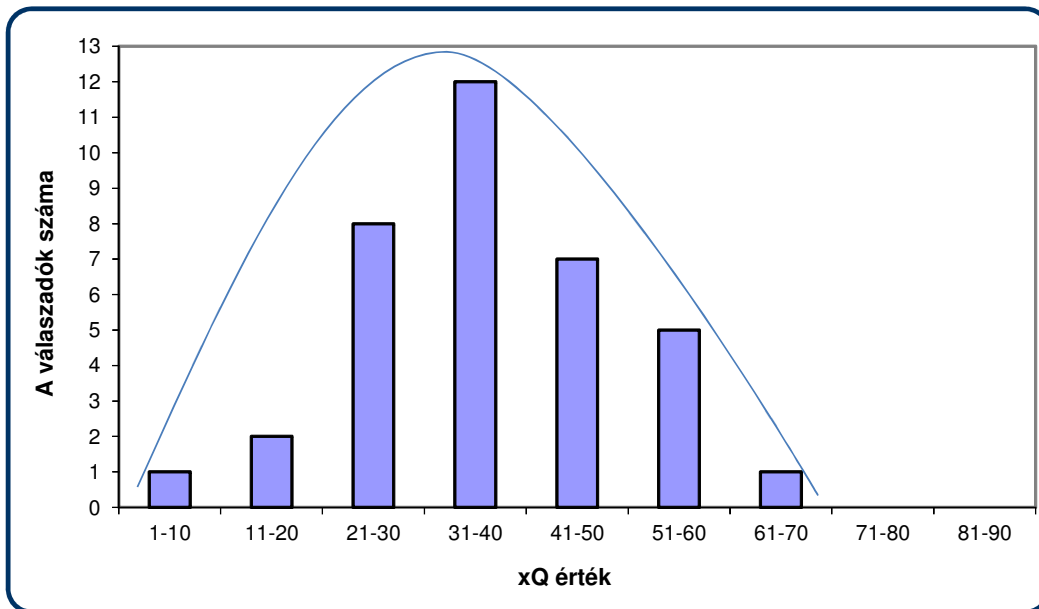
Az ábra a hivatal xQ értékét mutatja az alábbiakkal összehasonlítva:

*Átlag:* 835 szervezeti egység válaszadóinak xQ átlagértéke a Harris Interactive globális kormányzati és önkormányzati benchmark adatainak alapján. (2009 december 31.)

## Ki vett részt az xQ-ban?

Szervezeti egység	#	%	xQ
Összes válaszadó	36	100	37
Felsővezető			
Középvezető			
Alkalmazott			

## A Hivatal xQ értékének eloszlása

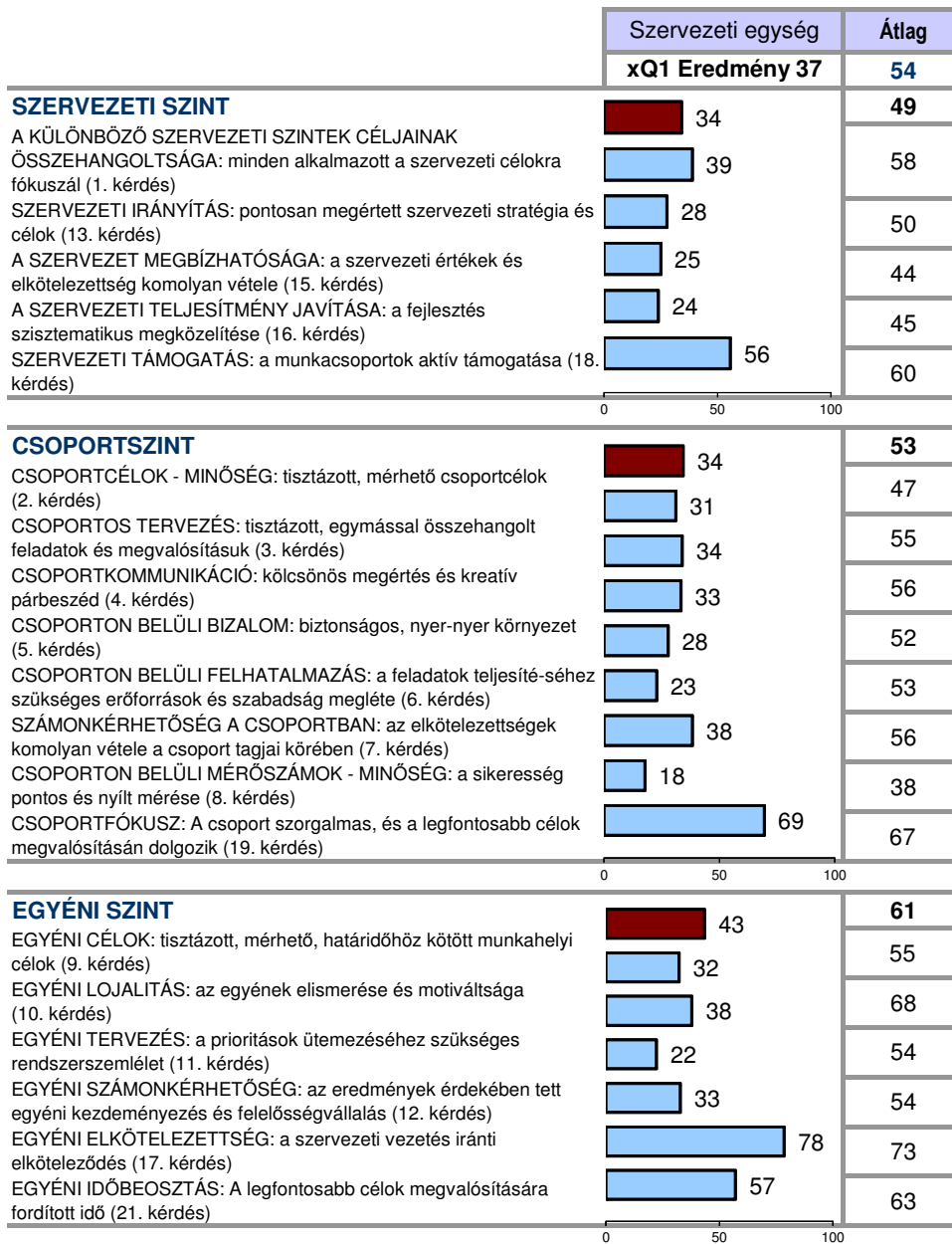


Amit Ön látni szeretne, az egy magas, keskeny görbe az ábra jobb oldalán. Az ilyen görbe jelzi azt, hogy a szervezetnek világos céljai vannak, és pontosan meg is valósítja őket. A cél az xQ értékét ebbe az irányba terelni.

## A célmegvalósítás elveinek xQ értékei

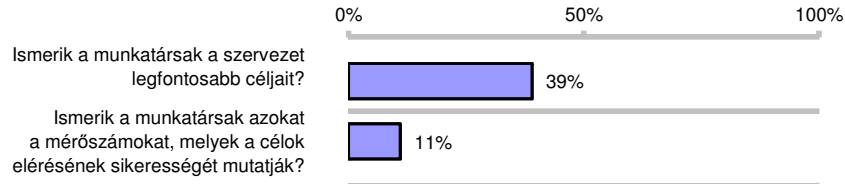
	Szervezeti egység	Átlag
	<b>xQ1 Eredmény 37</b>	<b>54</b>
<b>TISZTÁZOTTSÁG</b>		<b>57</b>
EGYÉNI CÉLOK: tisztázott, mérhető, határidőhöz kötött munkahelyi célok (9. kérdés)	43	55
SZERVEZETI IRÁNYÍTÁS: pontosan megértett szervezeti stratégia és célok (13. kérdés)	32	50
CSOPORTFÓKUSZ: A csoport szorgalmas, és a legfontosabb célok megvalósításán dolgozik (19. kérdés)	28	67
	69	
	0 50 100	
<b>ELKÖTELEZŐDÉS</b>		<b>63</b>
CSOPORTCÉLOK - MINŐSÉG: tisztázott, mérhető csoportcélok (2. kérdés)	49	47
EGYÉNI LOJALITÁS: az egyének elismerése és motiváltsága (10. kérdés)	31	68
EGYÉNI ELKÖTELEZETTSÉG: a szervezeti vezetés iránti elköteleződés (17. kérdés)	38	73
	78	
	0 50 100	
<b>A CÉLOK FELADATOKKÁ ALAKÍTÁSA</b>		<b>58</b>
A KÜLÖNBÖZŐ SZERVEZETI SZINTEK CÉLJAINAK ÖSSZEHANGOLTSÁGA: minden alkalmazott a szervezeti célokra fókuszál (1. kérdés)	38	58
CSOPORTOS TERVEZÉS: tisztázott, egymással összehangolt feladatok és megvalósításuk (3. kérdés)	39	55
EGYÉNI TERVEZÉS: a prioritások ütemezéséhez szükséges rendszerszemlélet (11. kérdés)	34	54
EGYÉNI IDŐBEOSZTÁS: A legfontosabb célok megvalósítására fordított idő (21. kérdés)	22	63
	57	
	0 50 100	
<b>A FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁSA</b>		<b>53</b>
CSOPORTON BELÜLI FELHATALMAZÁS: a feladatok teljesítéséhez szükséges erőforrások és szabadság megléte (6. kérdés)	34	53
A SZERVEZETI TELJESÍTMÉNY JAVÍTÁSA: a fejlesztés szisztematikus megközelítése (16. kérdés)	23	45
SZERVEZETI TÁMOGATÁS: a munkacsoportok aktív támogatása (18. kérdés)	24	60
	56	
	0 50 100	
<b>SZINERGIA</b>		<b>48</b>
CSOPORTKOMMUNIKÁCIÓ: kölcsönös megértés és kreatív párbeszéd (4. kérdés)	27	56
CSOPORTON BELÜLI BIZALOM: biztonságos, nyer-nyer környezet (5. kérdés)	33	52
SZERVEZETI EGYÜTTMŰKÖDÉS zökkenőmentes, keresztfunkcionális munka és kommunikáció (14. kérdés)	28	50
A SZERVEZET MEGBÍZHATÓSÁGA: a szervezeti értékek és elkötelezettség komolyan vétele (15. kérdés)	23	44
	25	
	0 50 100	
<b>SZÁMONKÉRHETŐSÉG</b>		<b>49</b>
SZÁMONKÉRHETŐSÉG A CSOPORTBAN: az elkötelezettségek komolyan vétele a csoport tagjai körében (7. kérdés)	30	56
CSOPORTON BELÜLI MÉRŐSZÁMOK - MINŐSÉG: a sikeresség pontos és nyílt mérése (8. kérdés)	38	38
EGYÉNI SZÁMONKÉRHETŐSÉG: az eredmények érdekében tett egyéni kezdeményezés és felelősségvállalás (12. kérdés)	18	54
	33	
	0 50 100	

## xQ értékek szervezeti, csoport- és egyéni szinten



## A célok és mérőszámok tisztázottsága

Ez az érték azoknak a válaszadóknak a százalékos arányát mutatja, akik megnevezték a szervezet legfontosabb céljait és mérőrendszerét. (További részletek a 21. és 22. kérdésnél.)

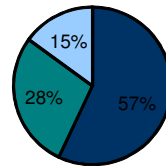


## A legfontosabb célokra szánt idő

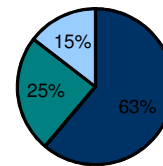
Ez az érték az alkalmazottak munkaidejének a szervezet legfontosabb céljaira fordított százalékos arányát mutatja (az egyéb tevékenységekre fordított idővel szemben). A szervezet eredményeit a globális kormányzati és önkormányzati átlagértékek mellett látja.

- A legfontosabb célokra fordított idő százalékos aránya.
- Egyéb, kis jelentőségű, de azonnali figyelmet követelő tevékenységekre fordított munkaidő százalékos aránya.
- A szervezeti célok elérését gátló tevékenységekre fordított idő százalékos aránya.

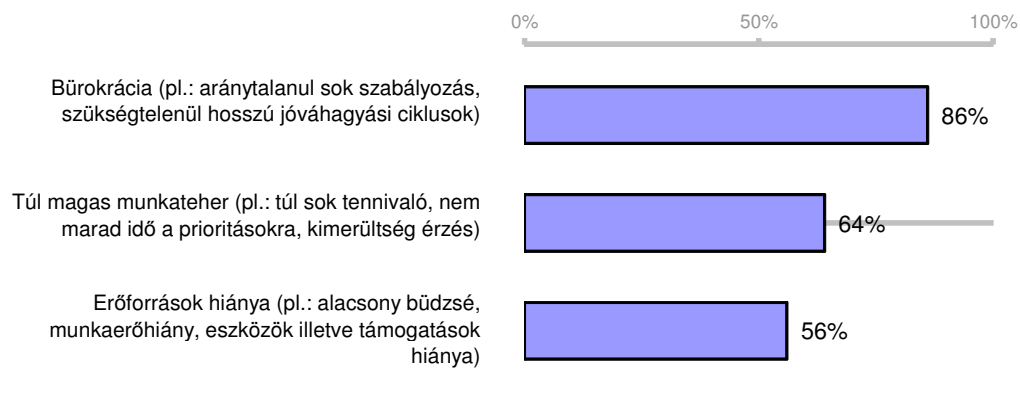
Szervezeti egység



Átlag



## A célok megvalósításának legfontosabb szervezeti akadályai



## Részletes megállapítások

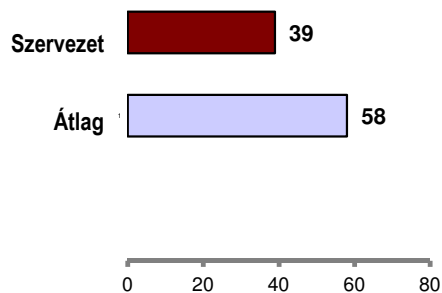
### 1. kérdés: A különböző szervezeti szintek céljainak összehangoltsága

Mely állítások jellemzik leginkább hivatalának legfontosabb célkitűzéseit, illetve az Ön szerepét a célok elérésében?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

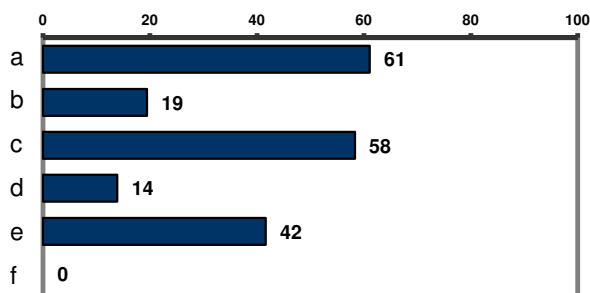
- a. A hivatala már meghatározta, mik a legfontosabb célkitűzései.
- b. A hivatala azóta is érhetően, pontosan kommunikálja legfontosabb céljait.
- c. Az osztálya egyértelműen azt a célt tartja szem előtt, amit a hivatala kitűzött maga elé.
- d. Az osztálya célkitűzéseire kapcsolódnak egyéni célkitűzések.
- e. Az én egyéni célkitűzések napi szintre lebontott feladatokban fogalmazódnak meg.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

#### Összehasonlító érték



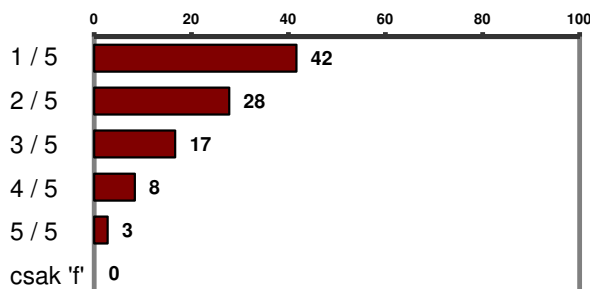
#### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



#### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



## 2. kérdés: Csoportcélok - minőség

A hivatal céljait illetően, mely állítások igazak?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Olyan célokat tűztünk ki, melyekért lelkesedünk.
- b. Olyan célokat tűztünk ki, melyek ügyfeleink (egyének, vagy csoportok, akiknek szolgáltunk) megelégedésére szolgál.
- c. Olyan célokat tűztünk ki, melyek elérése mérhető módon növeli a hivatal működésének hatékonyságát.
- d. Időszerű célokat tűztünk ki, melyek megvalósításához érkezett az idő.
- e. Olyan célokat tűztünk ki, melyek valóban elérhetőek.
- f. Nincsenek céljaink.
- g. Egyik sem a fentiek közül.

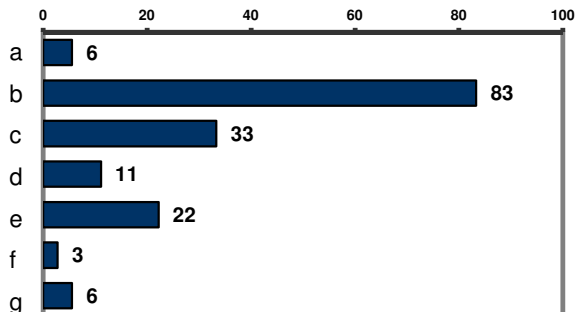
Összehasonlító érték



0 50 100

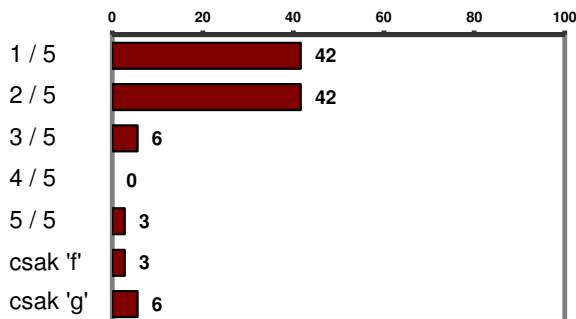
### VÁLASZTOTT OPCIÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



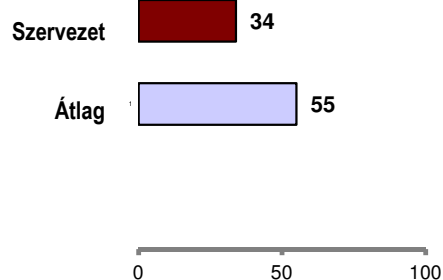
### 3. kérdés: Csoportos tervezés

Hogyan tervezik meg a hivatal céljainak megvalósítását?

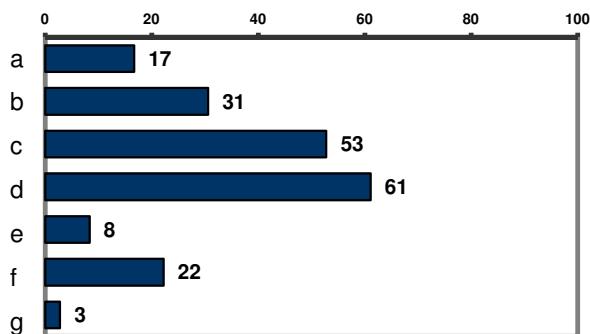
*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Mi a legfontosabb célok szem előtt tartásával tervezünk.
- b. Olyan megoldásokat tervezünk, melyekkel egymást tudjuk segíteni.
- c. Oly módon dolgozunk együtt, hogy azonosítsuk és megoldjuk a problémákat.
- d. Tervezési folyamatunk egyénekre lebontott egyértelmű feladatokban fogalmazódik meg.
- e. Pontosan követjük tervezési lépéseinket.
- f. Nem tervezünk közösen.
- g. Egyik sem a fentiek közül

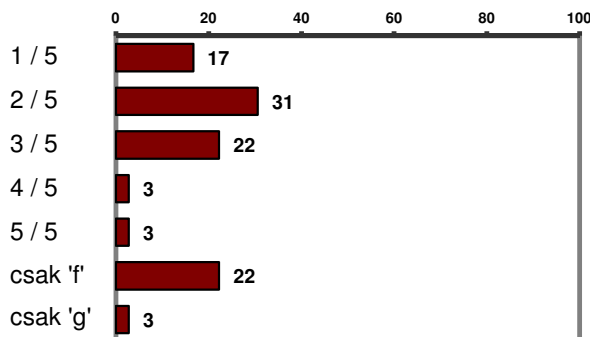
Összehasonlító érték



**VÁLASZTOTT OPCÍÓK**  
A következőket választók százalékaránya:



**EREDMÉNYEK**  
A következőket választók százalékaránya:



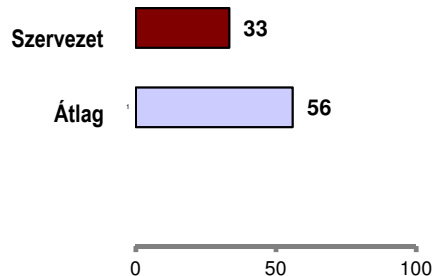
#### 4. kérdés: Csoportkommunikáció

Mely állítások igazak az osztályának kommunikációját illetően?

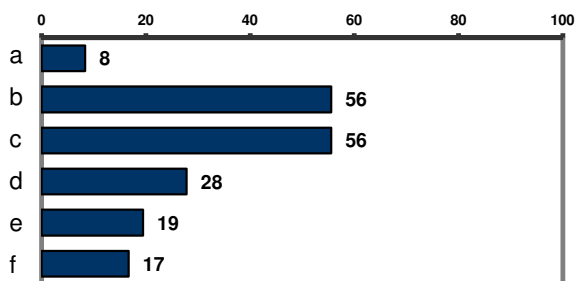
*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Minden esetben megkeressük az eltérő álláspontokat.
- b. Eredendően figyelünk egymás mondanivalójára, őszintén törekszünk megérteni mások álláspontját.
- c. Álláspontunkat mások véleményét tiszteletben tartva fejezzük ki.
- d. Kínos kérdéseket is őszintén, nyíltan megbeszélünk.
- e. A mi kommunikációnk lendületes és kreatív, sok esetben eredményez új, jobb ötleteket.
- f. Egyik sem a fentiek közül

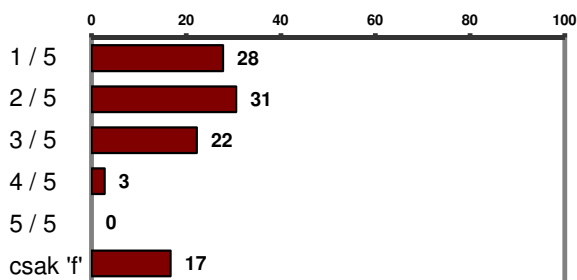
Összehasonlító érték



**VÁLASZTOTT OPCIÓK**  
A következőket választók százalékaránya:



**EREDMÉNYEK**  
A következőket választók százalékaránya:



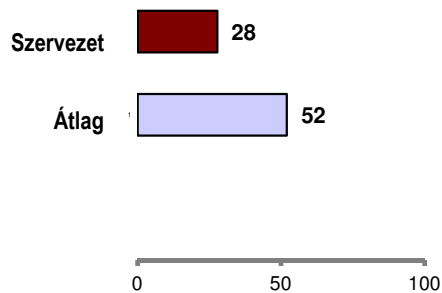
## 5. kérdés: A csoporton belüli bizalom

Mely állítások igazak, az osztályán belüli bizalom meglétéről?

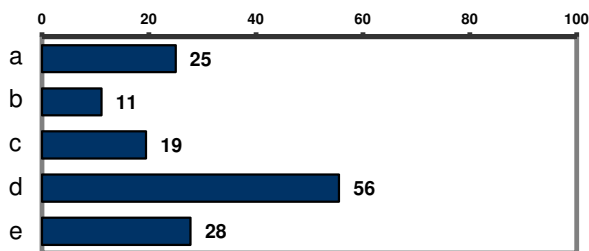
*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Nyugodtan elmondhatom nyíltan véleményemet, nem kell retorzióktól tartanom.
- b. Gyakoroljuk az „én sikerem, a te sikered is” elvét.
- c. A munkatársakat korrekt módon kezelik, a kivételezés nem jelent problémát.
- d. Nem „húzzuk ki a talajt” egymás alól.
- e. Egyik sem a fentiek közül.

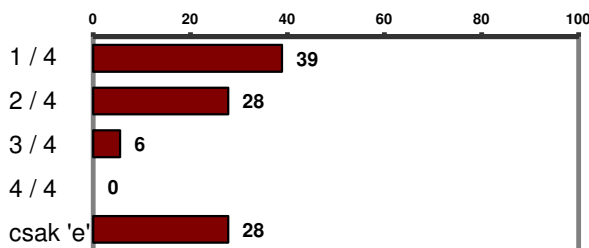
**Összehasonlító érték**



**VÁLASZTOTT OPCÍÓK**  
A következőket választók százalékaránya:



**EREDMÉNYEK**  
A következőket választók százalékaránya:



## 6. kérdés: A csoporton belüli felhatalmazás

Mely állítások igazak az osztályának működéséről?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

a. Az erőforrások rendelkezésre állnak (pl.: emberi erőforrások, felszerelések, eszközök, információ) melyek szükségesek céljaink eléréséhez.

b. Rendelkezésünkre áll az a szabadság, mely szükséges ahhoz, hogy munkánkat jól végezzük.

c. Főnököm és én pontosan meghatároztuk és elfogadtuk, hogy mik a szerepeim és miért vagyok felelős.

d. Rendszereink és működési folyamataink összehangoltak, így segítenek bennünket célkitűzéseink elérésében.

e. Vezetőink aktívan ösztönöznék bennünket, hogy mondjuk el a jobb megoldásokra vonatkozó javaslatainkat.

f. Egyik sem a fentiek közül.

**Összehasonlító érték**

Szervezet



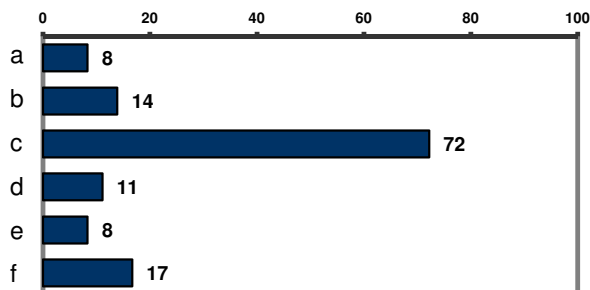
Átlag



0 50 100

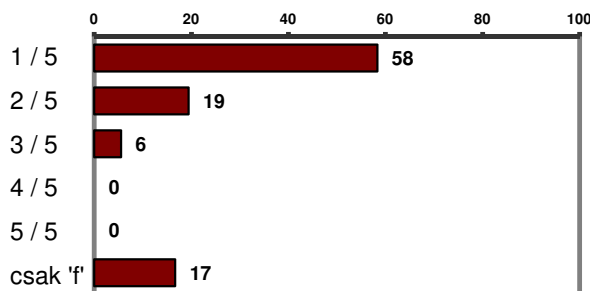
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



## 7. kérdés: A csoporton belüli számonkérhetőség

Mely állítások jellemzik leginkább az osztályán dolgozók felelősségre vonhatóságát?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

a. Rutinszerűen beszámolunk egymásnak arról, hogyan haladunk céljaink elérése felé.

b. Legalább havonta egyszer találkozom vezetőmmel, hogy áttekintsük, hogyan haladok céljaim elérése felé.

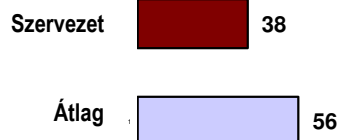
c. Felelősnek tartjuk magunkat azért, hogy a költségvetés keretein belül maradjunk.

d. Felelősnek tartjuk magunkat azért, hogy az időkereteket szem előtt tartva elérjük mindazt, amiért elkötelezettséget vállaltunk.

e. Felelősnek tartjuk magunkat azért, hogy minőségi eredményeket produkáljunk.

f. Egyik sem a fentiek közül.

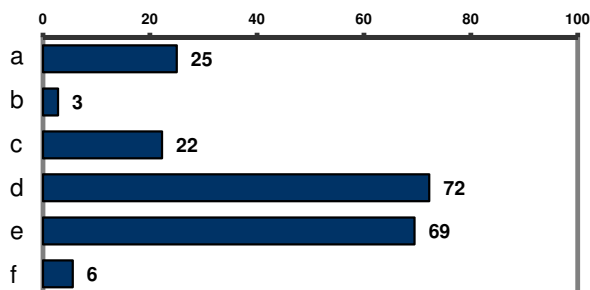
Összehasonlító érték



0 50 100

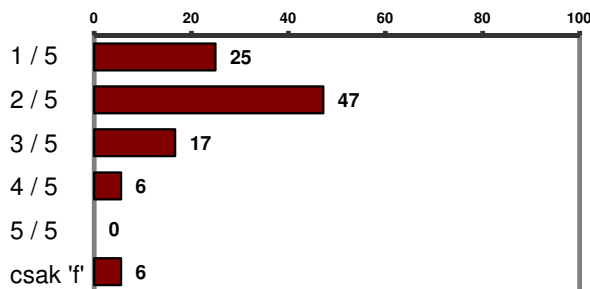
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



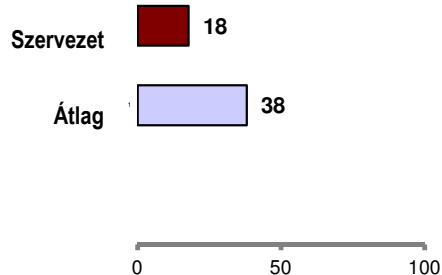
## 8. kérdés: Csoporton belüli mérőszámok - Minőség

Az osztály céljainak elérését illetően mennyire tükrözik a mérőszámok a célok felé megtett utat?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

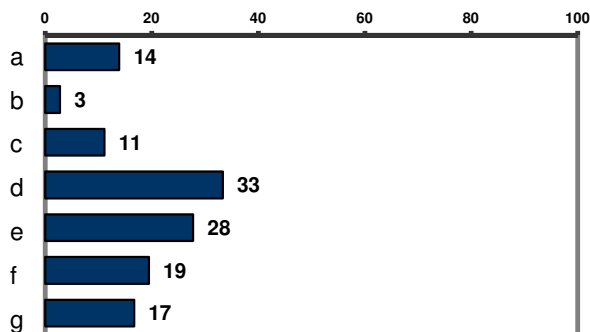
- a. A mérőszámok, adatok világosak.
- b. A mérőszámok pontosan követik az előrehaladás mértékét.
- c. A mérőszámok mindenki számára láthatóak, elérhetőek.
- d. A mérőszámok alapján rendszeresen megbeszéljük teljesítményeinket.
- e. A mérőszámok alapján értékeljük teljesítményeinket, jutalmazunk, illetve vonunk le konzekvenciákat.
- f. Nincsenek mérőszámaink.
- g. Egyik sem a fentiek közül.

Összehasonlító érték



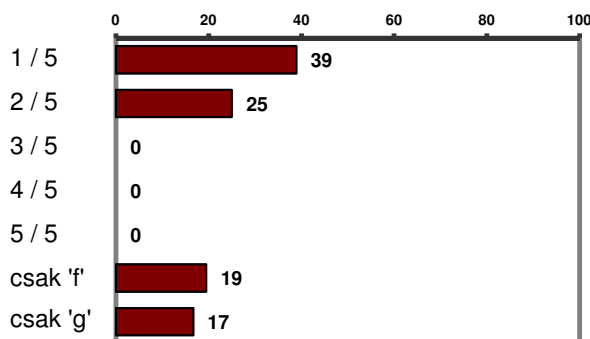
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



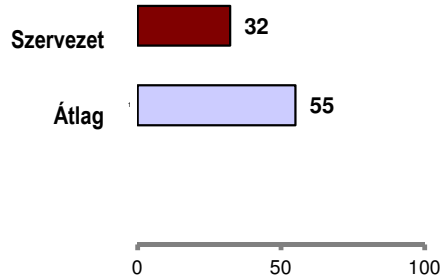
## 9. kérdés: Egyéni célok

Egyéni célkitűzéseivel kapcsolatban mely állítások igazak?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

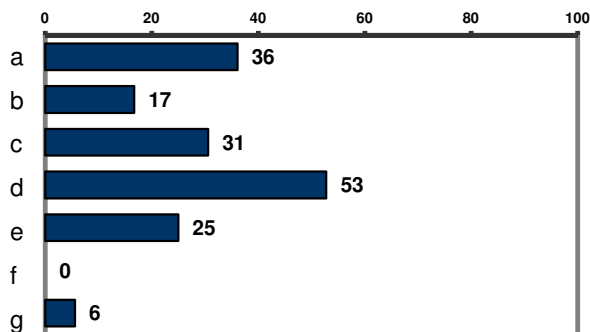
- a. Egyéni célkitűzéseim tisztázottak.
- b. Egyéni célkitűzéseim le vannak írva.
- c. Egyéni célkitűzéseim meghatározott teljesítmény értékekhez kötődnek.
- d. Egyéni célkitűzéseim határidőhöz kötöttek.
- e. Alapvetően részese vagyok egyéni célkitűzéseim megalkotásának.
- f. Nincsenek egyéni célkitűzéseim.
- g. Egyik sem a fentiek közül.

Összehasonlító érték



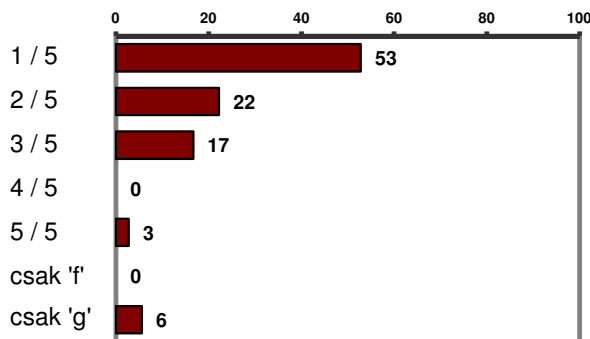
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:

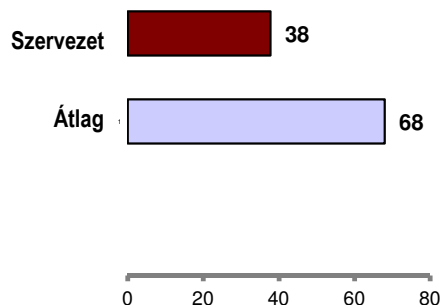


**10. kérdés: Egyéni lojalitás**

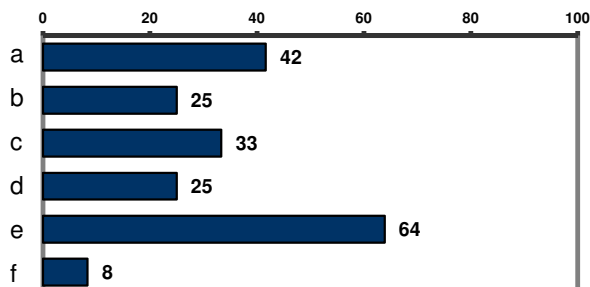
Mely állítások igazak az ön munkáját illetően?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

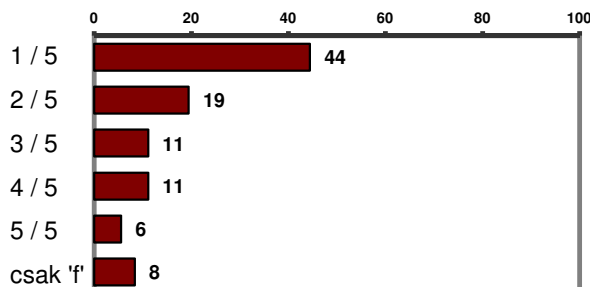
- a. Munkám hozzájárul egy fontos cél eléréséhez.
- b. Munkámban ki tudom bontakoztatni legjobb képességeimet és lelkesedésemet.
- c. Érzem, hogy a célok eléréséhez munkám hozzájárul, és ezt elismerik, és sokra értékelik.
- d. Jó a kapcsolatomban a vezetőikkel.
- e. Elfogadott tagja vagyok csapatunknak.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

**Összehasonlító érték****VÁLASZTOTT OPCIÓK**

A következőket választók százalékaránya:

**EREDMÉNYEK**

A következőket választók százalékaránya:



## 11. kérdés: Egyéni tervezés

Mely állítások igazak az Ön egyéni tervezési módszereit illetően?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Minden munkahéten időt szakítok az osztályom legfontosabb céljaihoz kapcsolódó feladatok meghatározására és időrendbe állítására.
- b. Minden nap időt szakítok az osztályom legfontosabb céljaihoz kapcsolódó feladatok meghatározására és időrendbe állítására.
- c. Hatékony, jól működő tervező rendszert használok tennivalóim menedzseléséhez.
- d. Oly módon tervezek, hogy a munkámra és a saját életemre szánt idő egyensúlyban maradjon.
- e. Olyan tevékenységeket foglalok terveimbe, melyek folyamatosan hozzásegítenek teljesítményem javításához.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

Összehasonlító érték

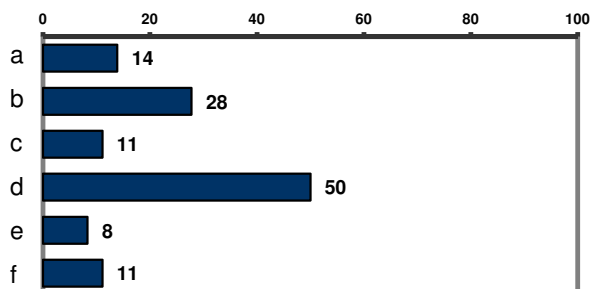
Szervezet 22

Átlag 54

0 50 100

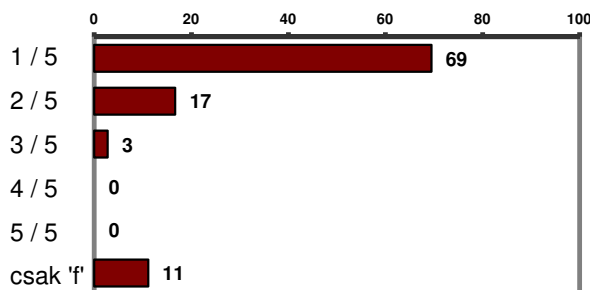
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



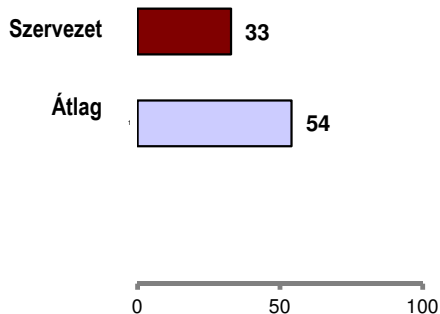
## 12. kérdés: Egyéni számonkérhetőség

Az osztály más tagjaira mely állítások igazak?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

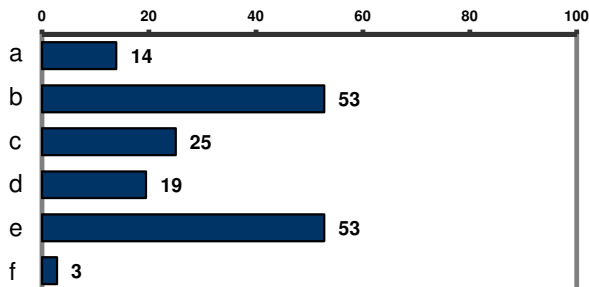
- a. Az osztály tagjai kezdeményezéseket tesznek a feladatok teljesítése érdekében.
- b. Az osztály tagjai addig koncentrálnak az adott munkára, amíg el nem végzik.
- c. Az osztály tagjai azokra a feladatokra koncentrálnak, melyek elvégzésére befolyásuk van, nem azokra, amikre nincs.
- d. Sikertelenség esetén a munkatársak lehetőleg nem hibáztatják egymást.
- e. Az osztály tagjai felelősséget vállalnak azért, amit tesznek.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

### Összehasonlító érték



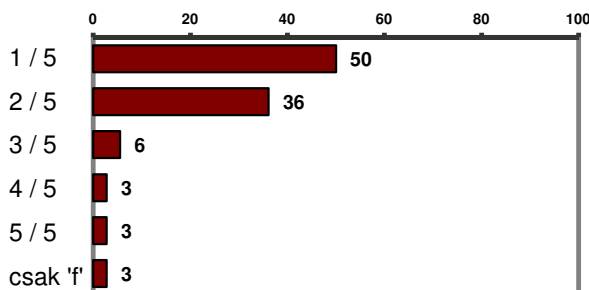
### VÁLASZTOTT OPCióK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



### 13. kérdés: Szervezeti irányítás

Az önkormányzatra vonatkozóan mely állítások igazak?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Jól definiált, világos célokkal rendelkezik.
- b. Világos, érthető stratégiai vezetésű.
- c. Számomra teljesen érthetőek az önkormányzat célkitűzései.
- d. Osztályom céljai egyértelműen kapcsolódnak az önkormányzat küldetéséhez és stratégiai célkitűzéseibe.
- e. Számomra teljesen érthető és világos, mit kell tennem annak érdekében, hogy segítsen az önkormányzat céljainak megvalósulását.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

#### Összehasonlító érték

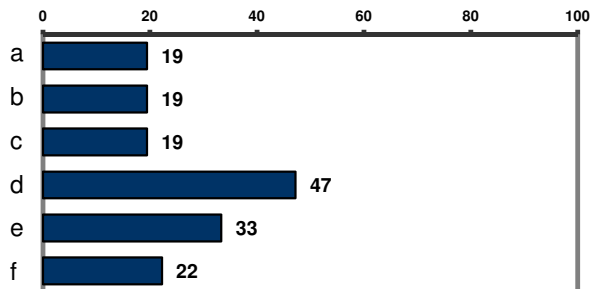
Szervezet  28

Átlag  50

0 50 100

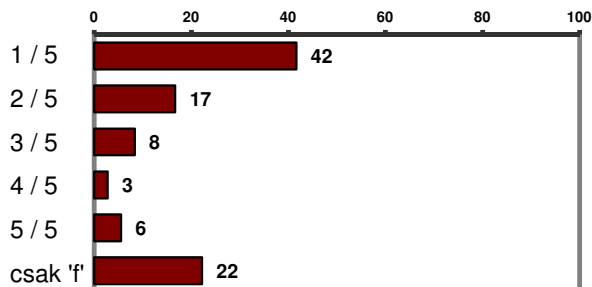
#### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



#### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



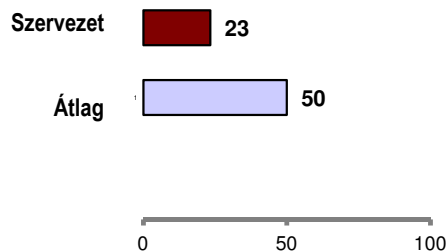
## 14. kérdés: Szervezeti együttműködés

Az Önkormányzatra vonatkozóan mely állítások igazak?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

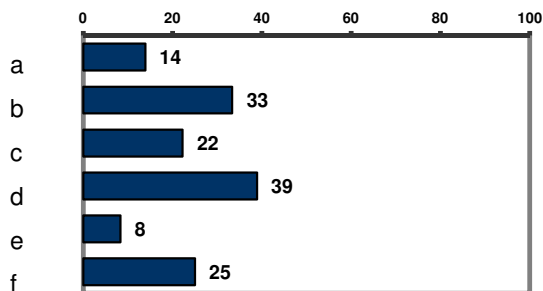
- a. Mi ismerjük más osztályok legfontosabb céljait, és más osztályok is ismerik a miénket.
- b. A mi céljaink más osztályok célkitűzéseivel összehangoltak, így a Hivatal céljainak elérését segítik.
- c. Kölsönösen segítjük egymást céljaink elérésében.
- d. Rendszeresen és nyíltan kommunikálunk a többi osztály munkatársával.
- e. Jó együttműködésünknek köszönhetően egyre jobb eredményeket érünk el.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

### Összehasonlító érték



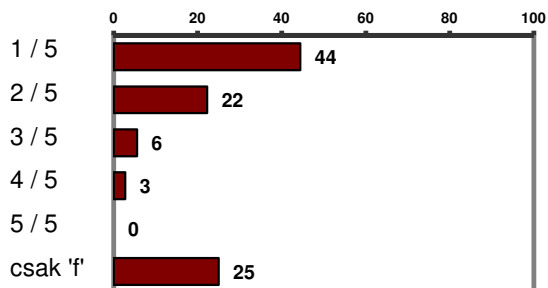
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



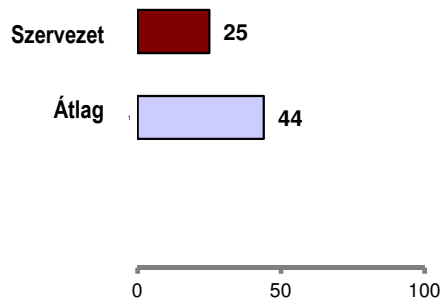
## 15. kérdés: Szervezeti megbízhatóság

Mely állítások igazak a hivatalára?

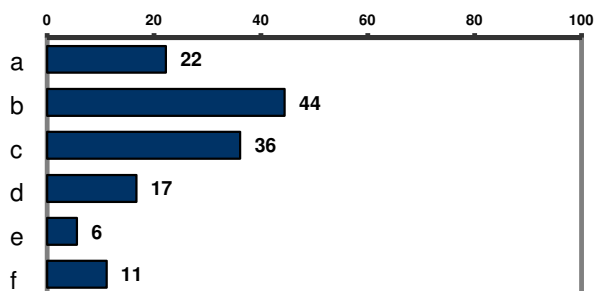
*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. A hivatal világos, írott értékrenddel rendelkezik.
- b. A hivatal szervezeti értékei alapján működik, még nehezebb időkben is.
- c. A hivatal konzekvensen eleget tesz ügyfelei elvárásainak.
- d. A hivatal következetesen elismeri munkatársai elkötelezettségét.
- e. A hivatal következetesen elismeri intézményei elkötelezettségét.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

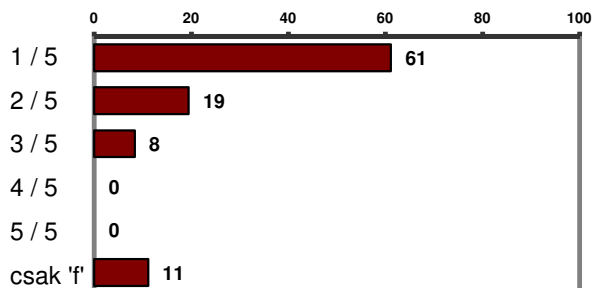
Összehasonlító érték



**VÁLASZTOTT OPCIÓK**  
A következőket választók százalékaránya:



**EREDMÉNYEK**  
A következőket választók százalékaránya:



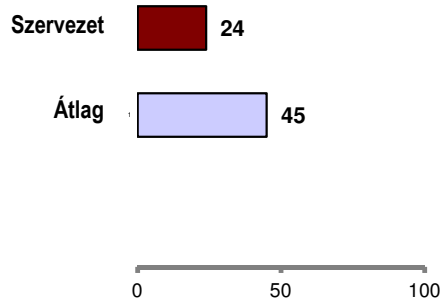
## 16. kérdés: A szervezet teljesítményének javulása

Mely állítások igazak a hivatalban dolgozók munkájának minőségével kapcsolatban?

*Kérjük, jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

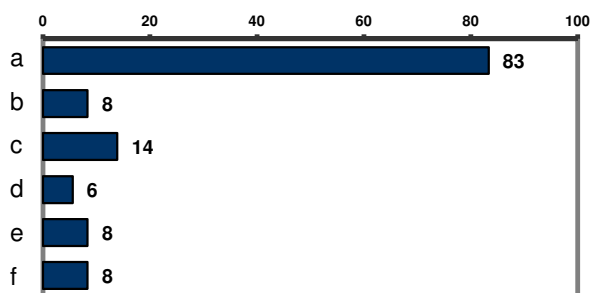
- a. A munkatársaknak magas szinten kell teljesíteniük, alacsony teljesítmény elfogadhatatlan.
- b. Ügyfeleink, intézményeink, partnereink, a képviselő testület eredendően részt vesznek munkatársaik teljesítőképességének fejlesztésében.
- c. Szisztematikusan, széles körből (vevőinktől, munkatársaktól, szállítóktól, közösségünktől) gyűjtjük a visszajelzéseket teljesítményünk minőségéről.
- d. Konzisztensen keressük a hivatal működtetésének egyszerűbb megoldásait.
- e. Konzisztensen alkalmazzuk az új megoldásokat, új ötleteket, melyek javítják a teljesítményt.
- f. Egyik sem a fentiek közül.

**Összehasonlító érték**



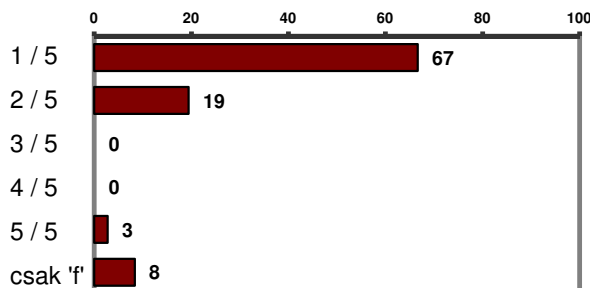
### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### EREDMÉNYEK

A következőket választók százalékaránya:



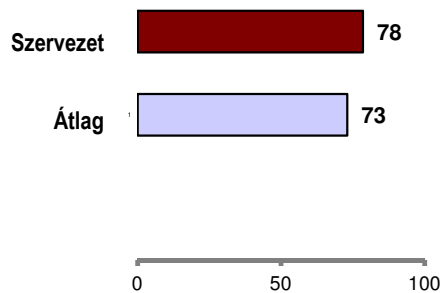
**17. kérdés: Egyéni elkötelezettség**

Mennyire lelkes, illetve elkötelezett tagja Ön az osztályának?

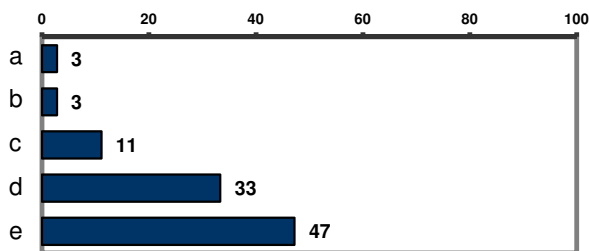
*Csak egy választ jelöljön meg!*

- a. Egyáltalán nem vagyok lelkes, sem elkötelezett.
- b. Ritkán vagyok lelkes vagy elkötelezett.
- c. Valamennyire lelkes és elkötelezett vagyok.
- d. Közepesen vagyok lelkes és elkötelezett
- e. Nagymértékben lelkes és elkötelezett vagyok.

**Összehasonlító érték**



**VÁLASZTOTT OPCÍÓK**  
A következőket választók százalékaránya:

**Pontozási kulcs**

Az 'e'-t választók 100 pontot kapnak, a 'd'-t választók 75 pontot stb. Az erre a kérdésre kapott eredmény az egyéni válaszok átlaga.

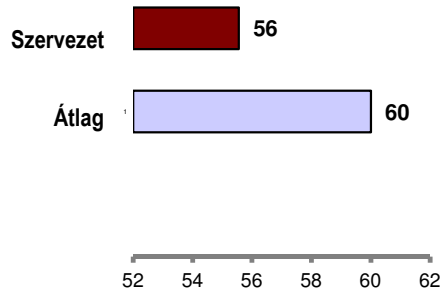
## 18. kérdés: Szervezeti támogatás

Melyik állítás jellemzi leginkább a hivatal vezetőinek támogatását az osztály céljainak megvalósításában?

*Csak egy választ jelöljön meg!*

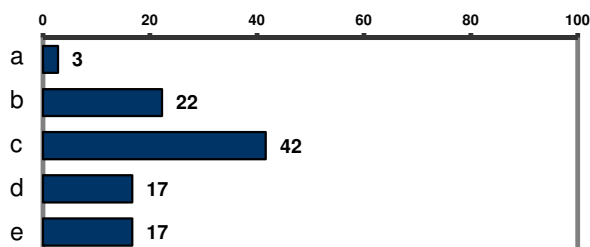
- a. Nagyon alacsony – gyakorlatilag nem létező.
- b. Alacsony – küzdeni kell a szükséges segítség megszerzéséért.
- c. Közepes – ha nagyon akarjuk, végül is segítenek.
- d. Magas – rendszeres a támogatás.
- e. Nagyon magas – aktívan támogatnak.

### Összehasonlító érték



### VÁLASZTOTT OPCÍÓK

A következőket választók százalékaránya:



### Pontozási kulcs

Az 'e'-t választók 100 pontot kapnak, a 'd'-t választók 75 pontot stb. Az erre a kérdésre kapott eredmény az egyéni válaszok átlaga.

### 19. kérdés: Csoportfókusz

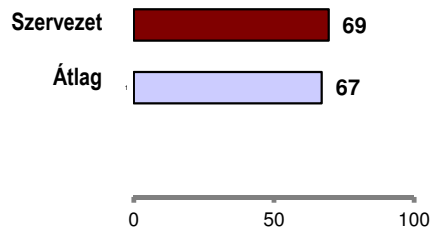
Az osztályának munkatársai mennyire összpontosítanak az osztály fontos céljainak elérésére?

*Melyik állítás igaz leginkább?*

*Csak egy választ jelöljön meg!*

- a. Egyáltalán nincs összpontosítás
- b. Ritkán – pontosabban gyakran nem összpontosítanak a célokra.
- c. Közepesen – fele időben összpontosítanak a célokra.
- d. Rendszeresen – tipikusan összpontosítanak fontos célokra.
- e. Nagymértékben – kötelességszerűen összpontosítanak legfontosabb célokra.

Összehasonlító érték

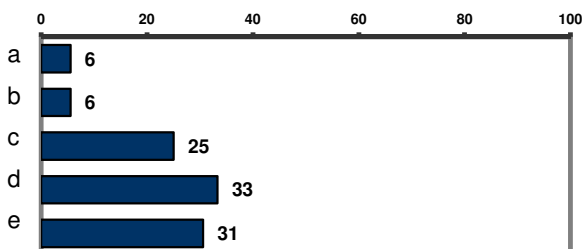


#### VÁLASZTOTT OPCIÓK

A következőket választók százalékaránya:

#### Pontozási kulcs

Az 'e'-t választók 100 pontot kapnak, a 'd'-t választók 75 pontot stb. Az erre a kérdésre kapott eredmény az egyéni válaszok átlaga.

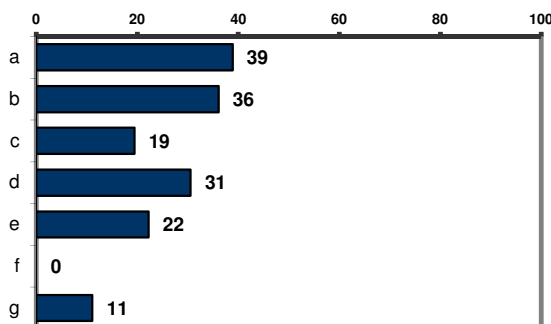


### 18a. kérdés: A fókuszálást gátló tényezők

Ha „egyáltalán nem”, „ritkán” vagy „közepesen” választ adott a fenti kérdésre, válassza ki azokat az állításokat, amik leírják, hogy miért veszítik el a munkatársak az összpontosítás készségét.

*Jelölje meg mindazon állításokat, melyeket igaznak tart!*

- a. Azért nem összpontosítunk a lényeges dolgokra, mert a lényegtelenekkel kell foglalkoznunk.
- b. Azért nem összpontosítunk a lényeges dolgokra, mert túl sok célt határoztunk meg.
- c. Azért nem összpontosítunk a lényeges dolgokra, mert tisztázatlanok a célok.
- d. Azért nem összpontosítunk a lényeges dolgokra, mert túl gyakran változnak a célok.
- e. Azért nem összpontosítunk a lényeges dolgokra, mert nem tudjuk, mely célok a legfontosabbak.
- f. Nincsenek céljaink.
- g. Egyik sem a fentiek közül.

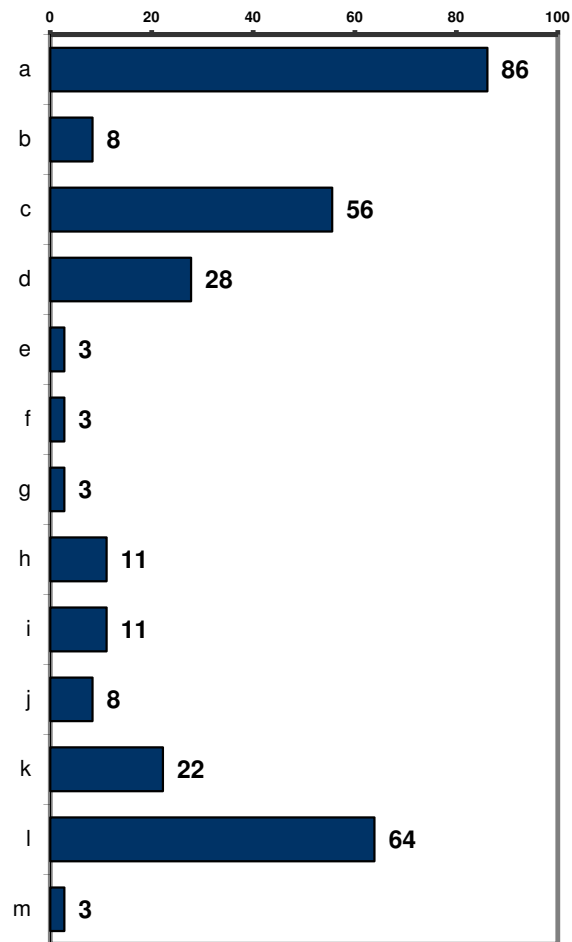


## 20. kérdés: Szervezeti korlátok

Melyik az a három legjellemzőbb korlát, ami megnehezíti munkájában céljai elérését?

Legfeljebb három választ jelöljön meg.

- a. Bürokrácia (pl.: aránytalanul sok szabályozás, szükségtelenül hosszú jóváhagyási ciklusok)
- b. Képzési, fejlesztési okok (pl.: kevés tanulási, növekedési lehetőség)
- c. Erőforrások hiánya (pl.: alacsony büdzsé, munkaerőhiány, eszközök illetve támogatások hiánya)
- d. Tisztázatlan váltások a prioritásokban a munka során (pl.: mások fontos, sürgős munkái, egymással ütköző igények, meglepetés projektek)
- e. Gyenge informatikai háttér (pl.: pontatlan, lejárt, hiányos, megtévesztő adatok)
- f. Tisztázatlan hatalmi viszonyok (pl.: alacsony felhatalmazás döntéshozatalhoz, tisztázatlan felelősségi körök)
- g. Értelmetlen megbeszélések (pl.: túl sok megbeszélés, tisztázatlan témák, pontatlan kezdés és befejezési időpontok)
- h. Rendezetlen munkafolyamatok (pl.: tisztázatlan munkafázisok, rosszul átadott munkák csoportok közt, kevés közös eljárás)
- i. Túl sok információ (pl.: tömeges e-mail-ek, hangüzenetek, túl sok jelentés és beszámoló)
- j. Belső konfliktusok (pl.: belső csaták, rivalizálás, személyes összeütközések, kivételezések)
- k. Elismerések vagy jutalmazások hiánya (pl.: más kapja az elismerést, a jutalmazás nem teljesítményhez kötött, igazságtalanul szétosztott pénzjutalom)
- l. Túl magas munkateher (pl.: túl sok tennivaló, nem marad idő a prioritásokra, kimerültség érzés)
- m. Egyik sem a fentiek közül.



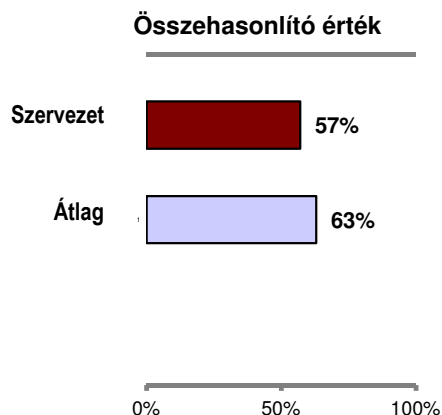
### Pontozási kulcs

Az erre a kérdésre adott válaszok nem befolyásolják az xQ értéket. A válaszlehetőségek százalékos értékein alapuló legfontosabb akadályokat a vezetői összefoglaló tartalmazza.

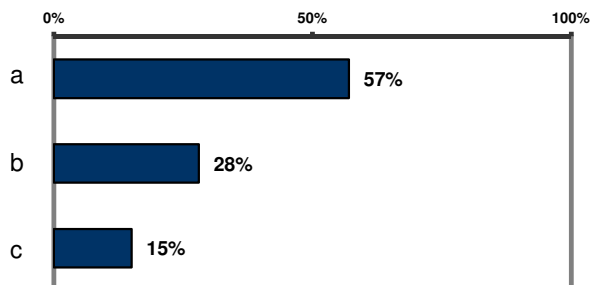
## 21. kérdés: Egyéni időbeosztás

Az Ön munkaidejének hány %-át teszik ki az alább felsoroltak? Kérjük, 5 %-ig kerekítsen.

- a. Az osztályának legfontosabb céljaira felhasznált idő, %-ban megadva.
- b. Más, az osztály célkitűzéseinek eléréséhez nem igazán fontos, bár azonnali figyelmet igénylő tevékenységekre fordított idő, %-ban megadva.
- c. A belső bürokráciára, nem tervezett napirendi pontokra, belső konfliktusok kezelésére, problémamegoldásra, irodai problémákra fordított idő, %-ban megadva.



**VÁLASZTOTT OPCIÓK**  
A következőket választók százalékaránya:



### Pontozási kulcs

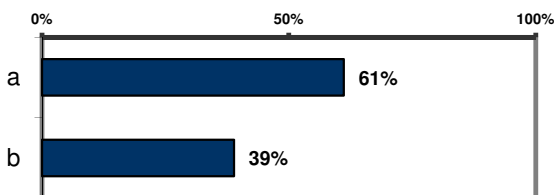
Ennek a kérdésnek az eredménye az 'a' választ adók átlageredménye. Ha az 'a' lehetőséget bejelölők időértékének átlaga 60%, akkor az eredmény 60.

## 22. kérdés: Szervezeti célok - tisztázottság

Ha ismeri a szervezet három legfontosabb célkitűzését, kérjük, sorolja fel!

a. Nem ismeri vagy nem jelölte meg a szervezet három legfontosabb célját.

b. Megjelölt célokat.



### Írott megjegyzések

pályázatok végrehajtása

fejlesztések, lakossági megelégedés

városfejlesztés, munkahelyek megtartása, újak teremtése

Rendelőintézet felújítása, Művelődési Otthon felújítása, Polgármesteri Hivatal felújítása

Városközpont, Kossuth úti járda, térburkolat

költségtakarékos megoldásokra törekvés, fenntarthatóság, munkahely teremtés

költséghatékony működés, ügyfélbarát hivatal megteremtése

ügyfélbarát hivatal, költséghatékony

jogszabályok pontos, precíz betartása, ügyfelek magas szintű kiszolgálása, eljárási határidők betartása

hatékony, ügyfélorientáció, konfliktusmentes légkör

korrekt, pontos ügyintézés, testületi munka segítése, beruházások, pályázatok irányítása

fejlesztés, felújítások, munkahelyek megőrzése, intézményi struktúrájának átalakítása

hatékony, gyors ügyintézés, jó kommunikáció az ügyfelekkel

költséghatékony működés, támogatások, pályázatok, ügyfélelégedettség

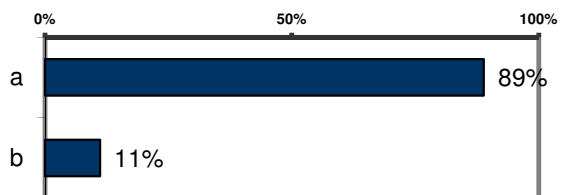
ügyfelek pontos, széleskörű tájékoztatása, folyamatos jogszabálykövetés, gyors, precíz ügyintézés

**23. kérdés: Szervezeti mérőszámok - tisztázottság**

Ha ismeri a szervezet három legfontosabb mérőszámát, melyek megmutatják, hol tart céljainak elérésében, kérjük, sorolja fel!

a. Nem ismeri vagy nem jelölte meg a szervezet mérőszámaikat.

b. Megjelölt mérőszámokat.

**Írott megjegyzések**

---

statisztika

---

statisztika, teljesítmény értékelés

---

statisztikák

---

ügyfélelégedettség

---

**24. kérdés: Nyitott válasz**

Mi a véleménye, mit kellene a hivatalnak jobban csinálni ahhoz, hogy elérje legfontosabb céljait?

**Írott megjegyzések**

jobb munkaszervezést

Munkakörülmények tárgyi feltételeinek javítása, szakmai segítségnyújtás a problémás esetekben, a munkaterhek egyenlő elosztására kellene törekedni, pozitív munkahelyi légkör megteremtése

fizetésemelést a jó dolgozóknak

A dolgozók anyagi javakban történő nagyobb megbecsülése.(fizetésemelés)

fizetésemelés, dolgozók jobb megbecsülése, és nem lenézése

munkafeltételek jobbá tétele

A vezetők hozzáállásán kellene változtatni.Nagyon nagy elhatározások vannak, a háttér hiánya senkit nem érdekel.Emberi hangnem, emberi bánásmód hiánya.Nem fenyegetéssel kell a dolgozókat teljesítményre ösztönözni.

Elsősorban a vezetők hozzáállásán, dolgozók bánásmódján kellene változtatni.Emberszámba venni a kollégákat, biztosítani a megfelelő technikai és emberi feltételeket.Nem fenyegetéssel kellene a dolgozókat ösztönözni a jobb teljesítményre.

bürokrácia csökkentése, elismerés és jutalmazás, aktív támogatás

még jobban koncentrálni a hatékonyságra