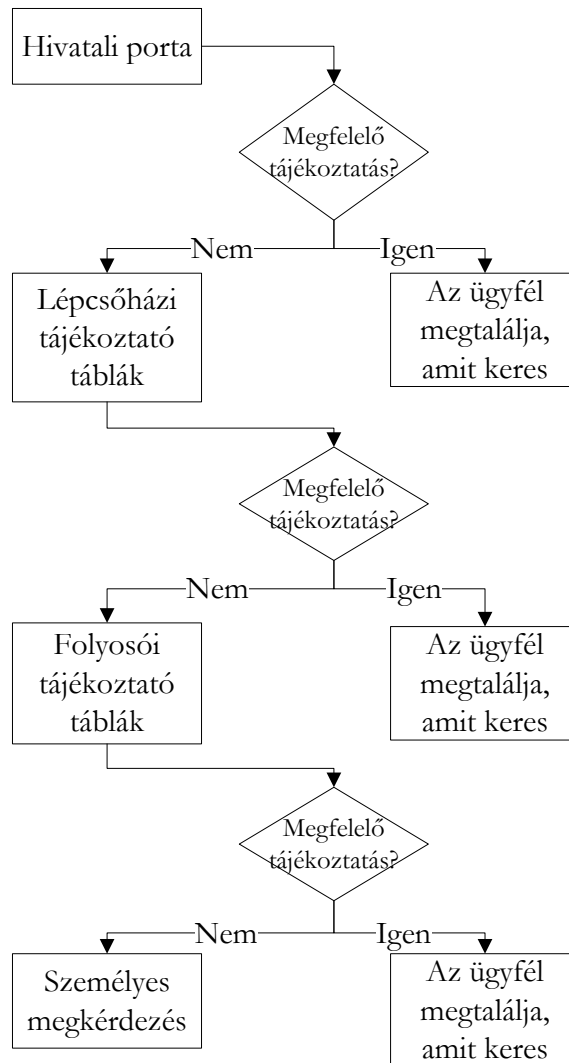
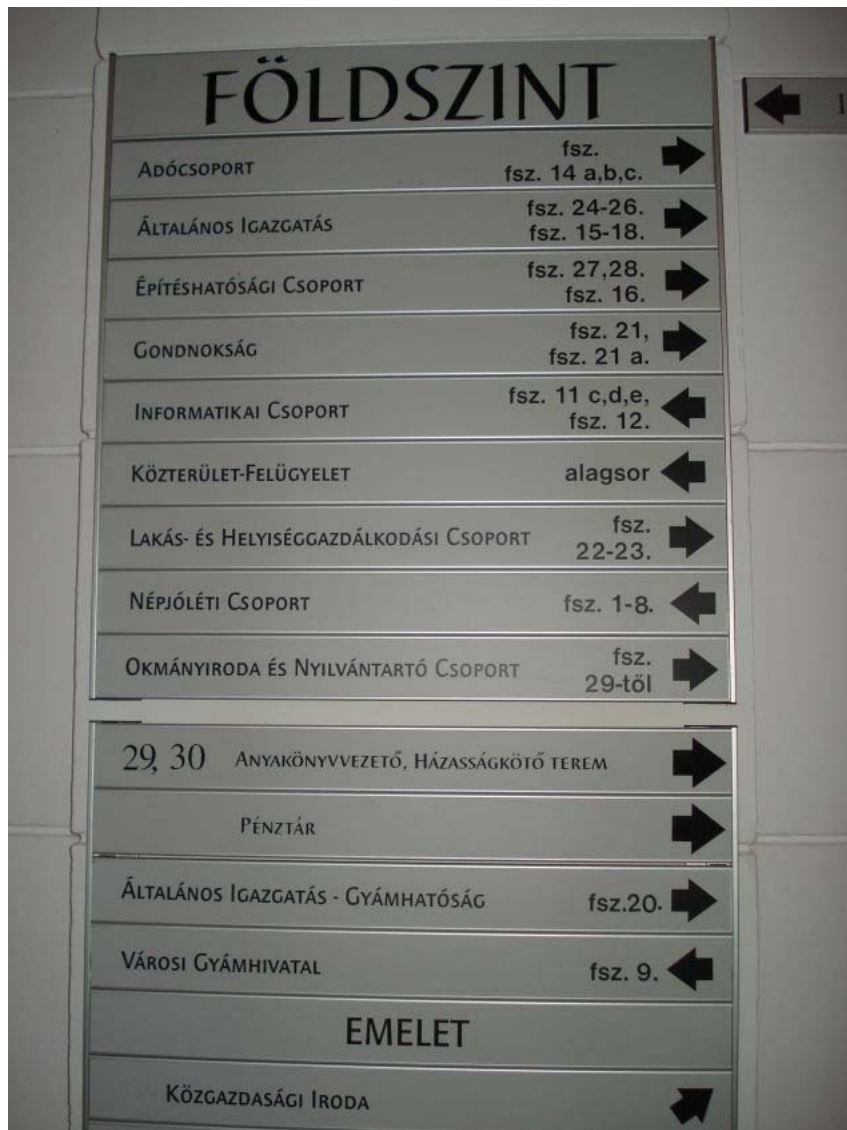


## 7.1. Ügyfélszolgálati folyamatok

### A hivatali tájékoztató folyamat



### A földszinten található tájékoztató táblák

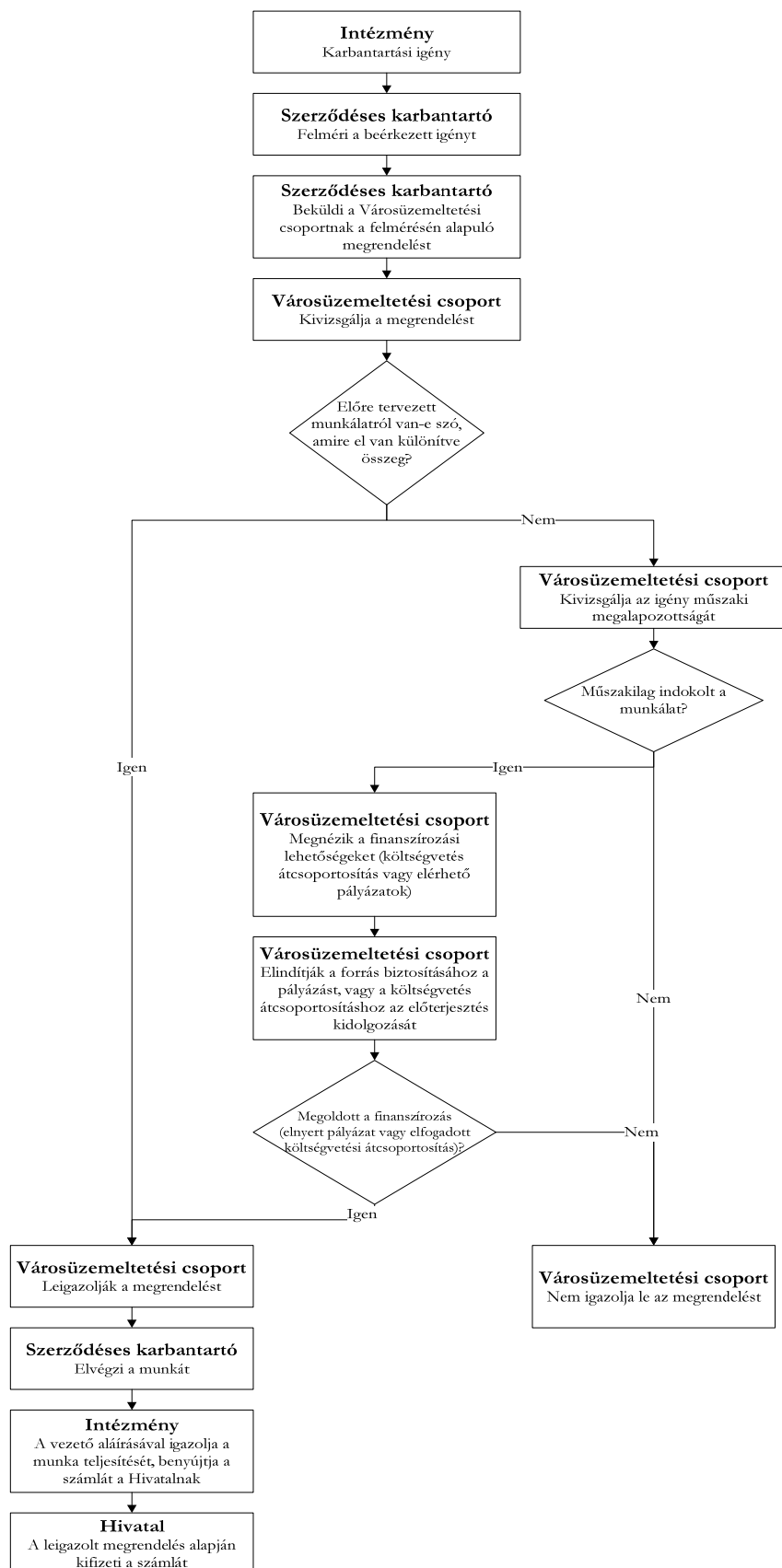


EMELET	
KABINET IRODA	I/9. ➔
POLGÁRMESTER, ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ DR. LÁZÁR JÁNOS	I/9. ➔
JEGYZŐI ÉS ALPOLGÁRMESTERI TITKÁRSÁG	I/5. ➔
JEGYZŐ DR. KORSÓS ÁGNES	I/5. ➔
ALJEGYZŐ DR. VÉGH IBOLYA	I/29 c. ➔
ALPOLGÁRMESTEREK ALMÁSI ISTVÁN, DR. KÓSZÓ PÉTER	I/5. ➔
BELSŐ ELLENŐRZÉS	I/19. ➔ I/19 a. ➔
IKTATÓ	I/11-12. ➔
JOGI MUNKAÜGYI CSOPORT	I/23 a,b, I/24 a,b, I/25 a,d. ➔
KINCSTÁR	I/29-33. ➔
KISTÉRSÉGI ÉS TERÜLETFEJLESZTÉSI CSOPORT	I/10. ➔
VÁROSFEJLESZTÉSI ÉS ÜZEMELTETÉSI IRODA	I/25-27. ➔
VÁROSÜZEMELTETÉSI CSOPORT	I/25-27. ➔

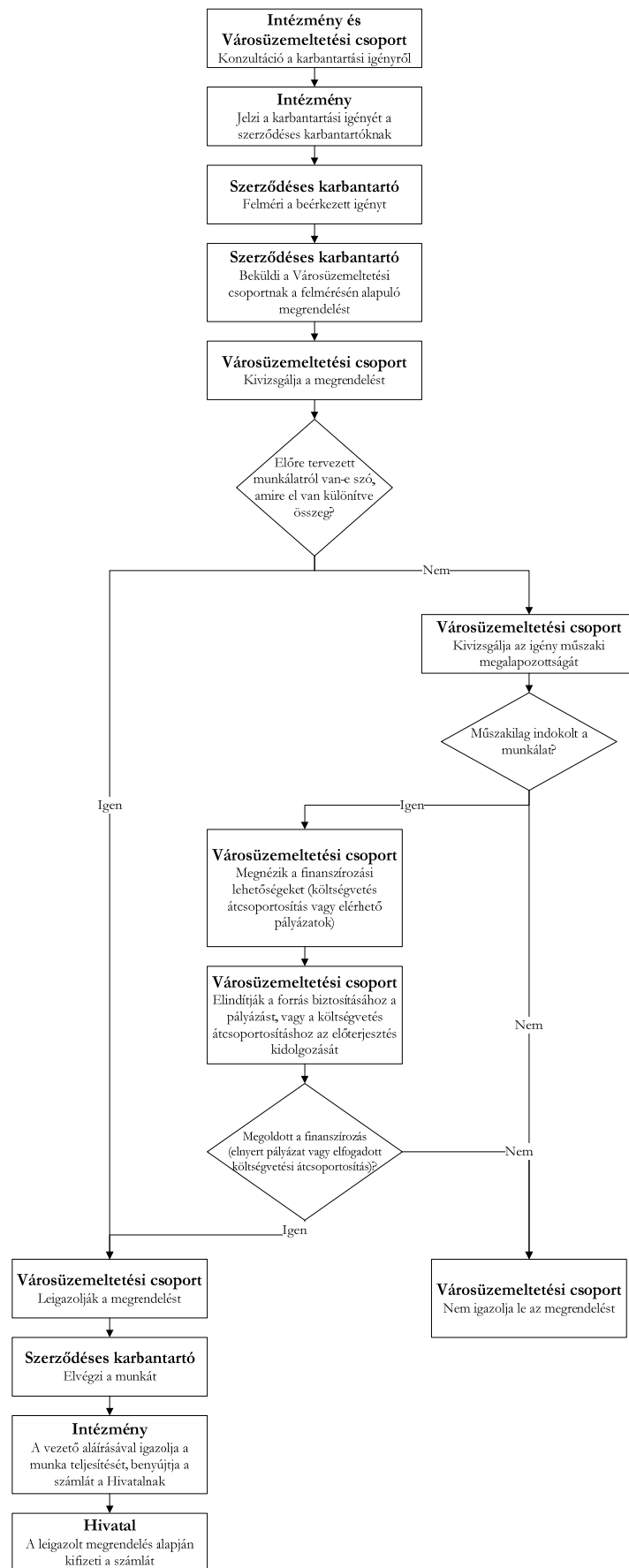
IKTATÓ	I/11-12. ➔
JOGI MUNKAÜGYI CSOPORT	I/23 a,b, I/24 a,b, I/25 a,d. ➔
KINCSTÁR	I/29-33. ➔
KISTÉRSÉGI ÉS TERÜLETFEJLESZTÉSI CSOPORT	I/10. ➔
VÁROSFEJLESZTÉSI ÉS ÜZEMELTETÉSI IRODA	I/25-27. ➔
VÁROSÜZEMELTETÉSI CSOPORT	I/25-27. ➔
KISTÁRCYALÓ DÍSZTEREM	➔
KULTURÁLIS-MŰVÉSZETI CSOPORT	I/9 d. ➔
KISEBBSÉGI-VALLÁSI ÜGYEK	➔
OKTATÁSI, IFJÚSÁGI ÉS SPORT CSOPORT	I/14. ➔ I/18. ➔
ÖNKORMÁNYZATI CSOPORT	I/20-21-22. ➔
VÁROSFEJLESZTÉSI CSOPORT	I/1-3. ➔
KÖZBESZERZÉSI CSOPORT	I/24. ➔
VÁROS-STRATÉGIAI IRODA	I/9 e, ➔ I/10. ➔

## 7.2. Felügyelt intézményekkel való kapcsolattartás

### Ingtatlanok karbantartása – Jelenlegi folyamat

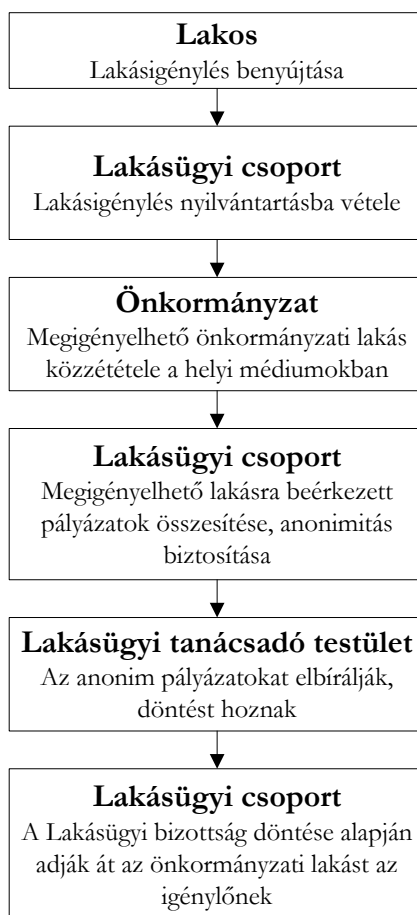


## Ingtatlanok karbantartása – Módosított folyamat



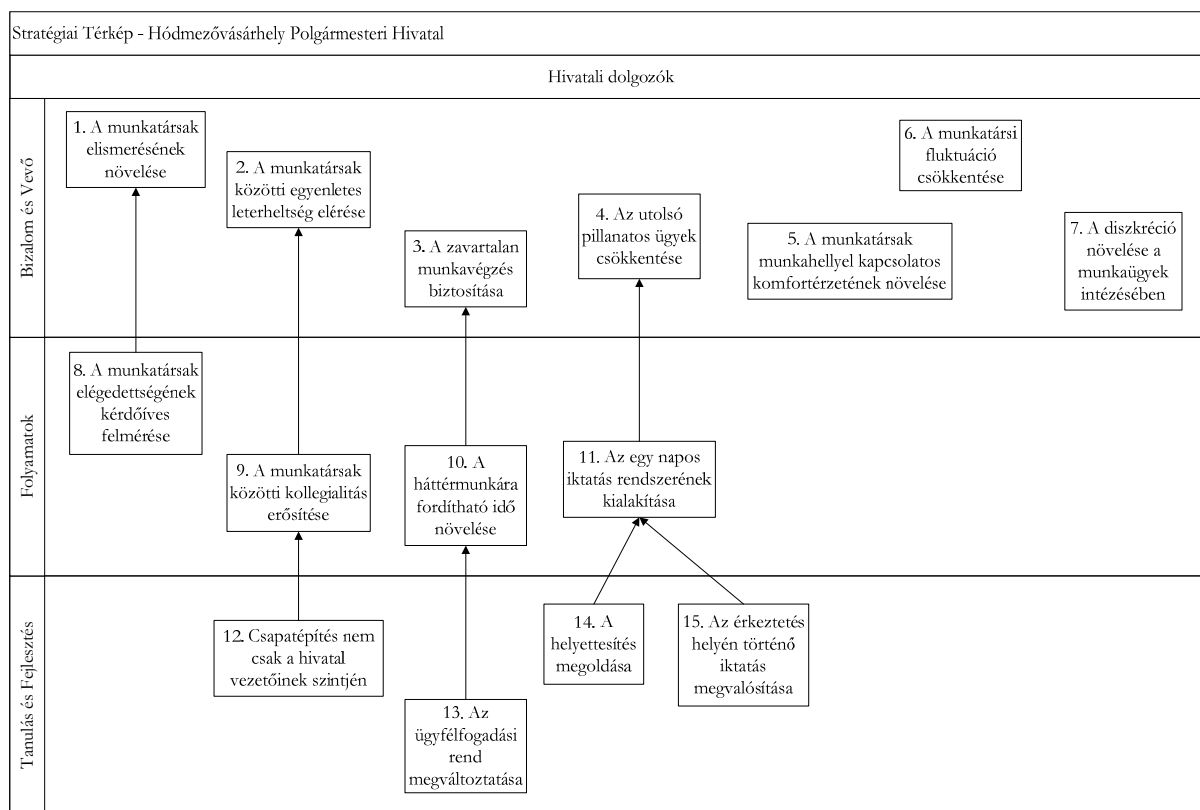
### 7.3. Partnerek a döntéshozatalban

#### Lakásügyi csoport döntéshozása

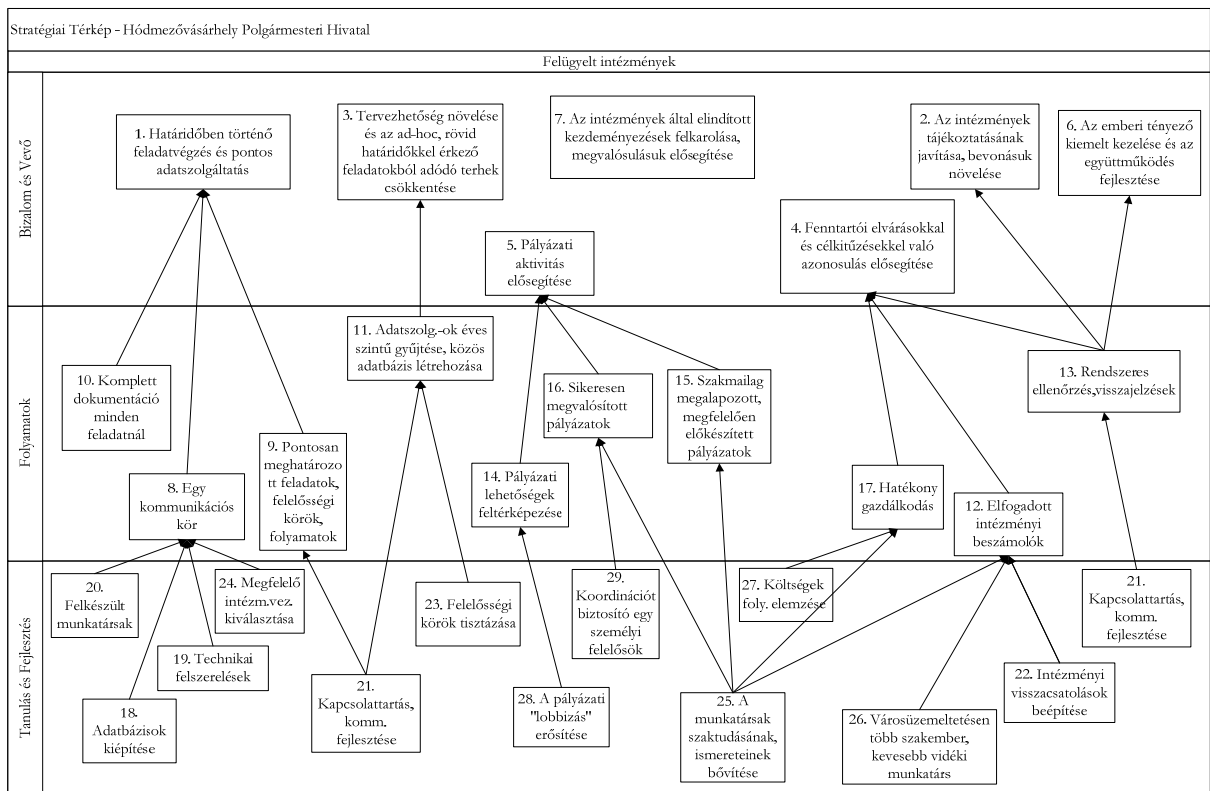


## 7.4. Balanced ScoreCard

### Hivatali dolgozók elvárásaihoz kapcsolódó hivatali célok



## Felügyelt intézmények elvárásaihoz kapcsolódó hivatali célok





## Ügyfelek – folyamat mutatók

Ügyfelek					
Folyamatcél	Mutatószám	Célérték	Akció	Felelős	Határidő
9. A hivatal épületében található, az eligazodást és tájékozódást segítő eligazító táblák egyértelművé tétele, kiegészítése a munkatársak tevékenységeivel	Fő lépcsőházban elhelyezett táblák átírása	Lakosságszolg, Adócsoport, táblák kicserélése, összerakás	Az Ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztési átalakításainak megvalósítása	Vezetők és gondnokság	2010.08.31-ig
	Ajtók melletti táblák átírása				
10. A hivatali ügyintézésről, valamint a lakosság számára elérhető lehetőségekről szóló kiadványok frissítése, elérhetővé tétele	Kiadvány frissítések és terjesztések száma	Évi 1		Érintett irodavezető	Minden év február 28.
11. Az ügyfelek előzetes és ügyintézés kori tájékoztatásának kibővítése és javítása	Tájékoztatás hiánya miatti hiánypótlások aránya	5%		Érintett irodavezető	
	Hány ügymenetről van tájékoztató / kapcsolódó ügymenetek	1000%		Érintett irodavezető	
	Előzetesen elérhető ügyirat nyomtatványok száma (elektronikus formában, illetve kihelyezett nyomtatványokon)	20		Érintett irodavezető	
	Előre kitöltött kérelmek száma ügyintézés kor osztályonként	1		Érintett irodavezető	
	Honlapon elérhető ügymenetek száma	20		Érintett irodavezető	
12. Az ügyfelek szeparációjának megoldása a szociális és adóügyi ügyfélszolgálaton	Elvégzett átalakítások száma	1		Érintett irodavezető	2010.05.10
13. Egyenletesebb ügyfél eloszlás kialakítása a nem sürgős ügyekben érkezők átirányításával a kevésbé kihasznált ügyfélfogadási órákba (pl.: hétfői ügyelet)	Átlagos várakozással töltött idő osztályonként	15 perc		Érintett irodavezető	
	Átlagos ügyintézással töltött idő osztályonként	15 perc		Érintett irodavezető	
	Egy ügyintézőre szignált, iktatott ügyek száma szervezeti egységenként (leterheltség)	3000/év		Érintett irodavezető	
	Ügyintézői túlórák száma	0		Érintett irodavezető	
	Nem ügyfélfogadási időben történő ügyintézés	0		Érintett irodavezető	
	Nyitvatartási idők egységességének hiánya miatti ügyfélzavarások szám	0		Érintett irodavezető	
	Ténylegesen megvalósuló ügyfélmentes munkaidő	1 nap/hét		Érintett irodavezető	
	Az ügyfélfogadási idő kezdete előtt az irodába beengedett ügyfelek száma	0		Érintett irodavezető	

Ügyfelek – tanulás-fejlődés mutatói

Ügyfelek				
T+F cél	Mutatószám	Célérték	Akció	Határidő
14. A hivatali portaszolgálat fejlesztése, hogy aktívan részt vegyenek a hivatalba érkező ügyfelek eligazításában, tájékoztatásában	Belső egyeztetések száma	Félévenete 1	Területekről igények	2010.05.31
	Belső egyeztetések száma	Félévenete 1	Egyeztetés a portásokkal	2010.06.30
	Negyedévente szűrőpróbaszerűen ellenőrzött hibák a leadott listában	Negyedévente 2	Hivatali szinten minden csoport és iroda összeállítja, hogy kinek mi a feladata, ezt a belső hálózatra kitenni. Hozzá kapcsolhatóak a munkaköri leírások is.	
	Képzések száma	Félévenete 1	Képzések	

## Képviselő Testület – folyamat mutatók

Képviselő testület				
Folyamatcél	Mutatószám	Céltérték	Akció	Felelős
7. Felmérni kit kell bevonni a képviselők közül	Bevont képviselők/bevonandó képviselők	50%	Az előterjesztésről szóló utasítás után dolgozzák ki, hogy ki kell egyeztetni, és egyeztessenek. A vezetőikkel egyeztetni, hogy ez milyen szinten kerüljön szabályozásra.	Jogi iroda vezető
8. Az előterjesztések elkészítése	Hiányosan előkészített előterjesztések száma / összes előterjesztés	5%		
	Újradolgozásra visszaadott előterjesztések száma	3%		
	Határidőn túlfutott előterjesztések aránya	20%		
	Hirtelen jött (leadási határidő előtt 2 napnál kevesebb) / tervezett előterjesztések aránya	20% - 15%		
10. Az iktatás, mint kapcsolódó folyamat papíron és elektronikusan is működő rendszerének kialakítása a gyakorlatban	A papíron és elektronikusan történő iktatás közötti különbségek száma		L.d dolgozói	
	Az eltérések megszüntetésére tett intézkedések hatékonysága			
11. Az érintettek tájékoztatása érdekében kommunikációs stratégia kialakítása és működtetése	Egyeztetések száma			
	Kialakított és elfogadott kommunikációs stratégia/érintett			
12. Az előterjesztésekhez szakmai megalapozottságához megfelelő mutatók és érvek képzése	Újradolgozásra visszaadott előterjesztések száma	2%		
	Elsődlegesen ajánlott és elfogadott döntések száma / összes döntés	95%		
13. Pályázatok összeállítása	Formai okok miatt elutasított pályázatok/összes pályázat	0%	Gondos pályázati munka	Érintett irodavezető
	Létrehozott ellenőrzési feladatlisták száma az összes pályázathoz képest	60% a 10MFt feletti pályázatok esetén	Felmérés arról, hogy áll a pályázat integráltsága (likviditási tervek, fenntarthatóság, indikátorok)	Érintett irodavezető
	Pályázati célkitűzésekben vállalt célok beépítettsége a koncepciókba, éves tervekbe (db)	98%	Koncepciók, tervek rendszeres felülvizsgálata a vállalt pályázati célok érdekében	Érintett irodavezető
	Koncepciókban megfogalmazott pályázati célok / összes pályázati cél	98%	Koncepciók, tervek rendszeres felülvizsgálata a vállalt pályázati célok érdekében	Érintett irodavezető
14. Pályázatok előkészítése	Stratégiai koncepciók mentén beadott pályázatok aránya	100%	Stratégiai koncepciók megalkotása, aktualizálása	Érintett irodavezető
	Stratégiaiilag összefüggő pályázatok aránya			
	Pályázatok közötti prioritizálási listák száma			
	Egységes pályázási folyamat leírása (van / nincs)	Van	Folyamat leírások rendszeres aktualizálása	Érintett irodavezető
15. A fejlesztések pénzügyi háttérének megteremtése	Működéshez felvett hitelek			
	Likviditási hitelfelvétel aránya (éves szinten)			
	Megvalósult költségvetés és tervezett költségvetés százalékos átfedése (költségtételenként: a (tervezett/megvalósult érték) abszolútértékének az átlaga)			
	Befolyt bevétel / kiállított számla			
	Évente módosított költségvetési rendeletek száma			
	Fedezetigazolások száma			
	Határidő-túllépések száma számlakifizetéseknél (likviditás, kötelezettségvállalás)			
	Aktualizált szabályzat / összes szabályzat			
16. A pályázati fejlesztések megvalósítása	Ütemtervek száma			
	Ütemtervek felülvizsgálatának gyakorisága			
	Utolsó pillanatos / tervszerűen ütemezett pályázat-előkészítések			
	Felelősségi-, feladat-, és hatáskörök dokumentációja (van / nincs)			

Képviselő Testület – tanulás-fejlődés mutatói

Képviselő testület		
T+F cél	Mutatószám	Akció
17. A szervezet megismertetése az ügyintézőkkel, hogy minden munkatársa tudja, kit kell keresni adott ügygel kapcsolatban	Betanítással töltött napok száma	
18. Az ügyintézők betanítása (pl.: előterjesztés sablonok használata)	Betanítással töltött napok száma	
19. Az új munkatársaknak belső képzések tartása	Belső képzések száma/év	
20. OPAL képzés a munkatársaknak	Képzések száma/év	
21. Az iktatáshoz a HR kapacitás bővítése	Iktató munkatársak száma/összes munkatárs	
22. A munkatársak kommunikációs készségeinek fejlesztése	Képzések száma/év	Kommunikációs tréning
23. Megfelelő szakembergárda a magas színvonalú munkavégzéshez	Diplomák / diplomát igénylő munkakörök száma	
24. A hivatali munka folyamatos tervezése	Aktulis tervek/összes terv	
	Igényfelmérő egyeztetések száma	
	Tervezéssel és felülvizsgálattal töltött munkaidő/összes munkaidő	
25. Tervszerű költségvetés készítés és gazdálkodás	Évente módosított költségvetési rendeletek száma	
	Megvalósult költségvetés és tervezett költségvetés százalékos átfedése (költségtételenként: a (tervezett/megvalósult érték) abszolútértékének az átlaga)	
26. Megfelelő eszközellátás és technikai háttér biztosítása a hivatalban	Eszközzel ellátott munkatárs/összes munkatárs	Megszervezése
	Hiányosan ellátott feladatok száma/összes feladat	
	Éves fejlesztések/szükséges fejlesztések értéke	

## Felügyelt Intézmények – folyamat mutatók

Felügyelt intézmények					
Folyamatcél	Mutatószám	Céltérték	Akció	Felelős	Határidő
8. A kívánt adatok beszerzéséhez egy kommunikációs kör használata	Egynél több kommunikációs körös feladatok/összes feladat	Kevesebb mint 20%	Tájékoztatás	Iroda/ csoportvezető	2010.10.30
9. Pontosan meghatározott feladatok, felelősségi körök és folyamatok	Visszakérdezések száma	10% alatti	Vezetői kontroll (visszakérdezés) beépítése	Adott ügy felelőse	2010.04.30
10. Komplettdokumentáció készítése minden feladat esetében	Teljes dokumentáció nélküli feladatok száma/összes dokumentált feladat száma	10% alatti	Check-list összeállítása, hogy az ügyintézőnek mit honnan kell beszereznie, és összerendeznie	Adott ügy felelőse	2010.05.31
11. Az intézményekkel közös feladatok terheinek csökkentése az adatszolgáltatások éves szintű összegyűjtésével, közös adatbázis létrehozásával	Oktatási területen létrehozott adatbázis/kapcsolódási pont	80%- 90%			
	Műszaki területen létrehozott adatbázis / kapcsolódási pont				
12. Elfogadott intézményi beszámolók	Visszadobott beszámolók/Összes beszámoló	5% alatti	Rendszeres, strukturált megbeszélés	Intézményi kapcsolattartó	2011.04.30
13. Az intézményekkel közös feladatvégzés rendszeres ellenőrzése, ezekre vonatkozó visszajelzések adása	Ellenőrző, visszajelző egyeztetések száma/intézményi egyeztetések				
14. Pályázati lehetőségek feltérképezése	Pályázatfigyelők/felügyelt intézmények	100%	Pályázatfigyelési továbbképzés házon belül	Városfejlesztési iroda vezetője	
	Stratégiai koncepciók mentén beadott pályázatok aránya	95%			
15. Szakmailag megalapozott és megfelelően előkészített pályázatok	Formai okok miatt elutasított pályázatok/összes pályázat	10% alatti			
	Integrált akciók keretében megvalósított indikátorok aránya	90%			
16. Sikeresen megvalósított pályázatok	Kifizetett pályázatok / nyert pályázatok	95%			
17. Hatékony gazdálkodás	Működéshez felvett hitelek				
	Likviditási hitelfelvétel aránya (éves szinten)				
	Megvalósult költségvetés és tervezett költségvetés százalékos átfedése (költségtélenként: a (tervezett/megvalósult érték) abszolútértékének az átlaga)				
	Befolyt bevétel / kiállított számla				
	Évente módosított költségvetési rendeletek száma				
	Fedezetigazolások száma				
	Határidő-túllépések száma számlakifizetéseknél (likviditás, kötelezettségvállalás)				

Felügyelt Intézmények – tanulás-fejlődés mutatói

Felügyelt intézmények			
T+F cél	Mutatószám	Célérték	Akció
18. Az adatszolgáltatást és kommunikációt egyszerűsítő adatbázisok kiépítése	Egyeztetések száma		
	Kialakított adatbázisok/szükséges adatbázisok		
19. Technikai felszerelések biztosítása az adatszolgáltatáshoz és kommunikációhoz	Eszközzel ellátott munkatárs/összes munkatárs		
20. A munkatársak felkészültségének biztosítása	Belső képzések száma/év		
21. A kapcsolattartás és kommunikáció fejlesztése	Képzésben részt vett intézményvezető / összes intézményvezető	100%	Kommunikációs továbbképzés
22. Az intézményi visszacsatolások beépítése a hivatali folyamatokba	Beépített javaslatok/egyeztetések		
23. A felelősségi körök tisztázása	Felelősségi-, feladat-, és hatáskörök dokumentációja (van / nincs)		
24. Azonosulni és a hivatali szempontokat továbbadni tudó intézményvezetők kiválasztása	Intézményvezetők szükséges és jelenlegi kompetenciái		
	A Hivatal és az intézmények vezetői között tartott megbeszélések száma /év		
25. A munkatársak szaktudásának, ismereteinek bővítése (pl.: gazdasági, pályázati)	Képzések száma/év		
	Diplomák / diplomát igénylő munkakörök száma		
26. A Városüzemeltetésen több szakember és kevesebb vidéki munkatárs foglalkoztatása	Diplomák / diplomát igénylő munkakörök száma		
	Vidékiek/összes munkatárs		
27. A költségek folyamatos elemzése	Elemzések száma/hónap		
28. A pályázati "lobbizás" erősítése	Lobbyi tevékenység hatására sikeres pályázat/összes pályázat		
29. A pályázatok koordinációját biztosító egy személyi felelősök kijelölése minden pályázat esetén	Személyi felelősök/pályázatok		

Hivatali Dolgozók – folyamat mutatók

Hivatali dolgozók				
Folyamatcél	Mutatószám	Célérték	Felelős	Akció
8. A munkatársak elégedettségének kérdőíves felmérése	Dolgozói elégedettségi kérdőív felvétele	Évente egyszer	Személyzeti referens	Mérés
9. A munkatársak közötti kollegialitás erősítése	Keresztfunkcionális projektekben részt vevő munkatársak száma (iktatásban, ügyfélmentes időszakok növelésében)	8	PM és jegyző	Keresztfunkcionális csapatok felállítása az iktató
	Ismerkedős események száma	4	Sportreferens, személyzeti referens	Sport események akár pályázatból
10. A háttérmunkára fordítható idő növelése	Háttérmunkára fordított idő/munkaidő			
11. Az egy napos iktatás rendszerének kialakítása	Belső egyeztetések száma			Keresztfunkcionális csapat összeállítása a javaslatok kidolgozására
	Belső postázások átfutási ideje			
	Dokumentált / dokumentálatlan átadások száma			
	Kivezetésre való átadás előtt lezárt / lezáratlan ügyek száma			
	Irattározási hátralék			
	Selejtezési hátralék			
	Szignált ügyek iktatási ideje			
	Érkeztetett iratok szignálási ideje szervezeti egységenként			
Iktatási idő (érkeztetéstől az iktatásig)				

## Hivatali Dolgozók – tanulás-fejlődés mutatói

Hivatali dolgozók					
T+F cél	Mutatószám	Célérték	Akció	Felelős	Határidő
12. Csapatépítés nem csak a hivatal vezetőinek szintjén	Csapatépítések száma				
13. Az ügyfélfogadási rend megváltoztatása	Átalakítások száma		Irodavezetők javaslata alapján közgyűlés-előterjesztés	Jogi iroda	2010.11.30
	Ügyintézőktől jövő változtatási, folyamatjavítási javaslatok száma / év (szervezeti egységenként)				
14. A helyettesítés megoldása	Hiányzás miatti iktatás leállása	Nulla	Felelős vezető kinevezése		
	Képzési napok száma / év				
15. Az érkeztetés helyén történő iktatás megvalósítása	Iktatók létszáma		Személyi állomány megerősítése		
	Iratkezelési szabályzat figyelmen kívül hagyásának száma/iktatások száma		Iratkezelési szabályzat betartása		
	Belső ellenőrzésen feltárt hiányosságok száma		Belső ellenőrzés által feltárt hiányosságok megszüntetése		
	Ügyintézőktől jövő változtatási, folyamatjavítási javaslatok száma / év (szervezeti egységenként)				

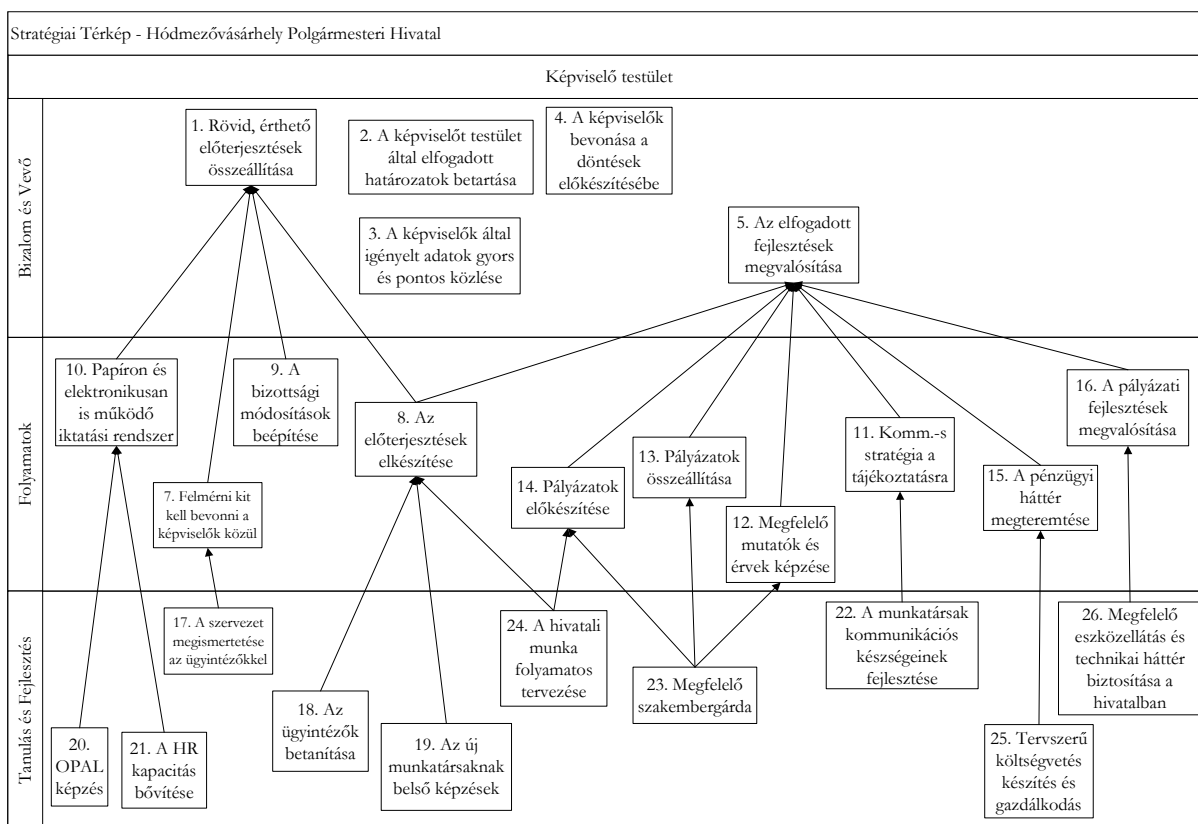


Helyi civilek, külső hivatali partnerek – folyamat mutatók

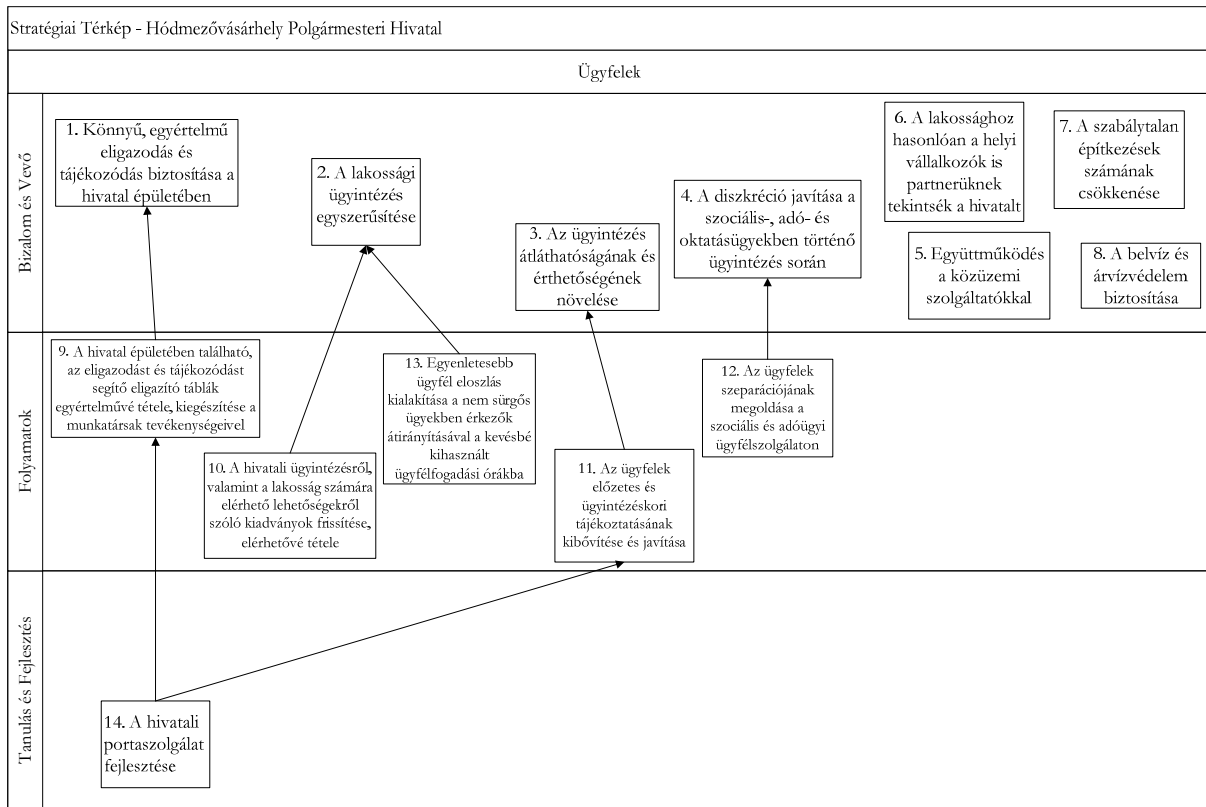
Helyi civilek, külső hivatali partnerek		
Folyamatcél	Mutatószám	Célérték
1. Lakossági fórumok rendszeres megszervezése	Fórumok száma	56/év
	Fórumon megjelent résztvevők száma	1120 fő/év
	Fórumok eredményeként beépített intézkedések száma	200/év
2. A korábban bevált Roma Fórum újraélesztése	Fórumok száma	10/év
	Fórumon megjelent résztvevők száma	300 fő/év
	Fórumok eredményeként beépített intézkedések száma	
3. Civil és Gazdasági tanácsok összehívása és működtetése, továbbá szakértők felkérése tanulmánytervek, fejlesztési és stratégiai koncepciók kidolgozására	Ülések száma	4-4/év
	Véleményezésre közzétett előterjesztések aránya	100%
	Civil együttműködéssel megvalósított stratégiai tervek aránya	100%
	Civilek által véleményezett javaslatok száma	12/év
4. Együttműködés a Zöldkapocs egyesülettel az oktatási fejlesztéseken	A Hivatal és az egyesület között tartott megbeszélések száma /év	5/év
	Megvalósított intézkedések száma	10/év
5. A helyi viszonyokra kialakított oktatási és lakásügyi koncepciók érvényesítése az oktatási és egyházi intézményekkel közösen	Egyeztetések száma	12/év
	Adott évben megvalósuló integráció mértéke	100%
6. Önkormányzati közalapítvány fenntartása a civil szféra támogatására	Adott évben támogatott civilek száma/előző évi száma	64
	Egyeztető ülések száma	64/év
	Egyeztetések eredményeként beépített intézkedések száma	64

## 7.5. Eredményességi mutatószámok

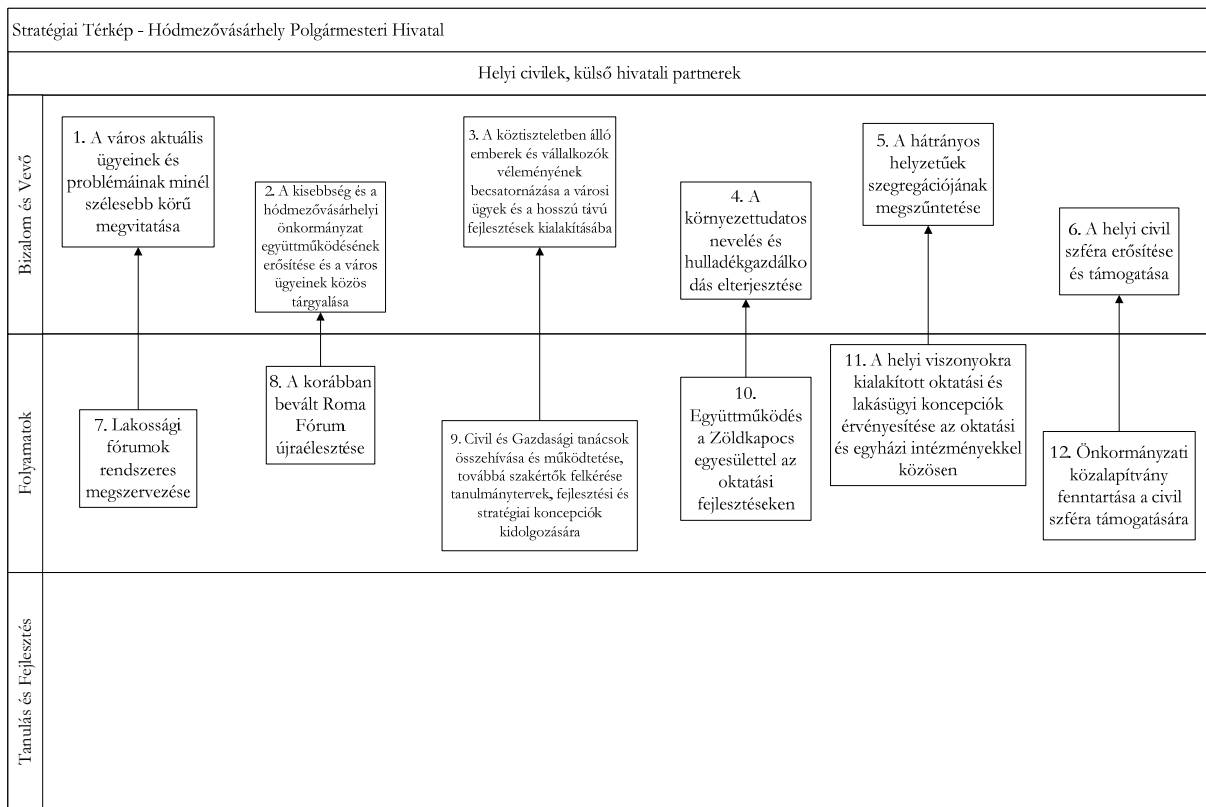
### Képviselő testület elvárásaihoz kapcsolódó hivatali célok



## Ügyfelek elvárásaihoz kapcsolódó hivatali célok



## Helyi civilek elvárásaihoz kapcsolódó hivatali célok



## Ügyfelek – szervezeti szintű mutatók

Ügyfelek			
Cél	Mutatószám	Célérték	Akció
1. Könnyű, egyértelmű eligazodás és tájékozódás biztosítása a hivatal épületében	Ügyfél elégedettségi felmérés könnyű eligazodás mutatója/dimenziója	Az ügyfél elégedettségi felmérés könnyű eligazodás mutatója/dimenziója érje el a 7-es értéket	A szervezetfejlesztés korábbi, Folyamatmenedzsment 2.: Ügyfélszolgálati folyamatok moduljának fejlesztési átalakításainak megvalósítása
2. A lakossági ügyintézés egyszerűsítése	Ügyfél elégedettségi felmérés egyszerű ügyintézés mutatója/dimenziója	Az ügyfél elégedettségi felmérés egyszerű ügyintézés mutatója/dimenziója érje el a 7-es értéket	Az egyablakos ügyintézés lehetőségének kialakítása a Lakosságszolgálati irodánál, valamint az e-ügyintézés bővítése
	Szóbeli panaszok száma / év		
3. Hivatalon belül könnyű legyen a tájékozódás	Hibás tájékoztatások száma	Az ügyfél elégedettségi felmérés előzetes tájékoztatás mutatója/dimenziója érje el a 7-es értéket	A jelenlegi tájékoztatásból adódóan eltévedt ügyfelek számának felmérése, majd a portások képzésén, a honlapon elérhető információk bővítésén és tájékoztató kiadványok biztosításán keresztül a szám csökkentése
	Eltévedt ügyfelek száma	1%	
4. A diszkréció javítása a szociális-, adó és oktatásügyekben történő ügyintézés során	Ügyfél elégedettségi felmérés ügyintézés diszkréciója mutatója/dimenziója	Az ügyfél elégedettségi felmérés ügyintézés diszkréciója mutatója/dimenziója érje el a 7-es értéket	Ügyfélhívó rendszer kialakítása az arra alkalmas szervezeti egységeknél, irodák átrendezése
5. Együttműködés a közüzemi szolgáltatókkal	Engedély nélküli bontások száma	Nulla	
	Helyreállítások száma	100%	
7. A szabálytalan építkezések számának csökkenése	Építési engedély nélküli építkezések száma	Nulla	Helyszíni ellenőrzések számának növelése, erre akár külön munkatárs alkalmazása vagy kinevezése

## Képviselő Testület – szervezeti szintű mutatók

Képviselő testület		
Cél	Mutatószám	Célérték
1. Rövid, érthető előterjesztések összeállítása	Előterjesztések oldalszáma	Max 15
	Előterjesztésekhez intézett kérdések száma	
	Hiányosan előkészített előterjesztések száma / összes előterjesztés	
	Újradolgozásra visszaadott előterjesztések száma	
	Elsődlegesen ajánlott és elfogadott döntések száma / összes döntés	
2. A képviselőt testület által elfogadott határozatok betartása	Indokolatlanul nem teljesített határozatok száma	Nulla
3. A képviselők által igényelt adatok gyors és pontos közlése	Elégedett képviselők száma	Több mint 80%
4. A képviselők bevonása a döntések előkészítésébe	Bevonással kapcsolatban elégedetlen képviselői felszólalások száma	Nulla
5. Az elfogadott fejlesztések megvalósítása	Tervezett/megvalósított fejlesztések	Rendelkezésre álló forrás esetén 100%
	Rendezési tervek száma / év	
	Megállapodások száma / év	
	Beruházások száma / év	
	Üzembe helyezések száma / év	
	Rendezési tervek száma / megállapodások száma	
	Megállapodások száma / közbeszerzések száma	
	Közbeszerzések száma / beruházások száma	
Beruházások száma / üzembe helyezések száma		

## Felügyelt Intézmények – szervezeti szintű mutatók

Felügyelt intézmények				
Cél	Mutatószám	Céltérték	Akció	Felelős
1. Határidőben történő feladatvégzés és pontos adatszolgáltatás	Határidőn túli ügyek száma	10%		
2. Az intézmények tájékoztatásának javítása, bevonásuk növelése	A Hivatal és az intézmények vezetői között tartott megbeszélések száma	Havi 1		
	Intézményvezetők egymás közötti megbeszéléseinek száma	Havi 1		
3. Tervezhetőség növelése és az ad-hoc, rövid határidőkkel érkező feladatokból adódó terhek csökkentése	Egyeztető megbeszélések száma kezdetben			
	Felelősségi, feladat- és hatáskörök, alá- és fölérendeltségi viszonyok írásbeli dokumentációja			
4. Fenntartói elvárásokkal és célkitűzésekkel való azonosulás elősegítése (pl.: hatékony gazdálkodás, integráció megvalósítása, infrastruktúra korszerűsítése)	Tervezett / megítélt költségkeret	Költségvetési keretek betartása		
	Közgazdasági iroda által visszadobott költségvetés	10% alatt	Elvárások tisztázása a közgazdasági irodával, vonalvezető kialakítása	Szakiroda vezető
	Közbeszerzés száma / év			
	Beruházások száma / év			
	Üzembe helyezések száma / év			
	Kompetencia mérés	Kompetenciamérés eredménye átlag feletti		
	Integráció %-os aránya	Mindenkori törvényi %-ok betartása		
	HHH/intézmény	20% alatt		
5. Pályázati aktivitás elősegítése	Megírt pályázatok száma			
	Nyertes / benyújtott pályázatok aránya			
	Integrált akciók keretében megvalósított indikátorok aránya			
	Formai hiba miatt kizárt pályázatok száma	Nulla		
6. Az emberi tényező kiemelt kezelése és az együttműködés fejlesztése	Elégedettségi felmérés értékei (pl.: Egyenletes leterheltség Zavartalan munkavégzés viszony Információáramlás)			
7. Az intézmények által elindított kezdeményezések felkarolása, megvalósulásuk elősegítése	Intézmények által kezdeményezett és a hivatal által támogatott akciók száma			

## Hivatali Dolgozók – szervezeti szintű mutatók

Hivatali dolgozók				
Cél	Mutatószám	Célérték	Akció	Felelős
1. A munkatársak elismerésének növelése	Visszajelzés a vezetőtől	Kéthavonta minden dolgozó munkájának egyéni értékelése a közvetlen felettese által	Körlevél a változásról	Jegyző
2. A munkatársak közötti egyenletes leterheltség elérése	A dolgozói elégedettség felmérés leterheltség mutatója/dimenziója	A dolgozói elégedettség felmérés leterheltség mutatója/dimenziója érje el a 6-es értéket	Kollegialitás erősítése (ld BSC)	Személyzeti referens
3. A zavartalan munkavégzés biztosítása	Háttérmunkára fordított idő/munkaidő	1 ügyfélmentes nap /háttérmunkára fordítható idő növekedjen/		
4. Az utolsó pillanatos ügyek csökkentése	Elért átfutási idő célértékek száma	Jegyzői, polgármesteri levelek esetén szignálástól számítva 1 nap múlva legyen beiktatva, ügyintézőnél	Iktatási rendszer felülvizsgálata, különös tekintettel a központosításra	Jegyző
	Megfelelő helyre (ügyintéző, ügy) érkeztetés és iktatás	1 napon belül	A folyamat átfutási idejének felülvizsgálata, célértékek meghatározása	Jegyző
5. A munkatársak munkahelyi kapcsolatos komfortérzetének növelése	Dolgozói elégedettség a fizikai körülményekkel	Doldozók többsége találja megfelelőnek a fizikai környezetet	Számítógépek állapotát (pl.: gyorsaság) felmérni	
6. A munkatársi fluktuáció csökkentése	Fluktuáció aránya	A jelen érték felére csökkenjen	Felmérni, hogy miért van fluktuáció, milyen tényezők vannak?	
7. A diszkréció növelése a belső ügyfélszolgálati kérdésekben intézésében	Hány ember intéz együtt hallótávolságon belül ügyet egyszerre	1	Szeperációk megvizsgálása és végrehajtása	Jogi iroda vezető

## Helyi civilek, külső hivatali partnerek – szervezeti szintű mutatók

Helyi civilek, külső hivatali partnerek					
Cél	Mutatószám	Célérték	Akció		
1. A város aktuális ügyeinek és problémáinak minél szélesebb körű megvitatása	Lakossági fórumok száma				
	Fórumok eredményeként beépített intézkedések száma				
2. A kisebbség és a hódmezővásárhelyi önkormányzat együttműködésének erősítése és a város ügyeinek közös tárgyalása	Roma Fórumok száma				
	Fórumok eredményeként beépített intézkedések száma				
3. A köztisztviseltekben álló emberek és vállalkozók véleményének becsatornázása a városi ügyek és a hosszú távú fejlesztések kialakításába	Civil és gazdasági szenátusi ülések száma				
	Fórumok eredményeként beépített intézkedések száma				
5. A hátrányos helyzetűek szegregációjának megszüntetése	Integráció %-os aránya	Városi koncepcióban meghatározott %-ok elérése			
6. A helyi civil szféra erősítése és támogatása	Civilek által igényelt/támogatására fordított összeg				
	Civil Börzék száma		Civil Börze szervezése		
	Kapcsolattartási terv		Információáramlás hatékonyabbá tétele a hivatalon belül		
	Egyeztető ülések száma		Egyeztető ülések a civil szervezetekkel		
	Fejlesztési javaslatok száma		Javaslatok közös kidolgozása a feltárt nehézségek megoldására		
			Kihasztnátlan civil erőforrások, együttműködési lehetőségek feltérképezése		
Támogatási elvek rendszerének dokumentációja		Feladat-ellátás felelősségének és rendszerének tisztázása a lakossági tájékoztatás kapcsán			