

Sopron Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának 2012. évi Minőségfejlesztési Terve

Bevezető

Az ISO 9001:2008 nemzetközi szabvány a felső vezetés kiemelt feladataként jelöli ki a minőségcélok meghatározását.

A Polgármesteri Hivatal stratégiai célkitűzései a minőségpolitikában kerültek rögzítésre, melynek megvalósítása érdekében az éves Minőségfejlesztési Tervben határozzuk meg a tárgyévi minőségcélokat. A Minőségfejlesztési Tervben csak azok a minőségcélok szerepelnek, amelyek végrehajtása mérhető és a minőségpolitika megvalósítását segítik elő.

A minőségcélok évről évre történő meghatározása elősegíti, hogy a hivatali szervezet szakmai teljesítménye folyamatosan javuljon.

A minőségtervezés célja annak biztosítása, hogy a meghatározott célok eléréséhez szükséges erőforrások és a végrehajtásért felelős munkatársak meghatározásra, illetve kijelölésre kerüljenek. Az erőforrások biztosításával kapcsolatos tevékenység mind az emberi, mind az anyagi erőforrásokat tartalmazza. A pénzügyi fedezetet a 2011. évi költségvetési rendelet tartalmazza.

Az elmúlt évben is olyan minőségcélok kitűzésére törekedtünk, amelyek a munkatársak bevonásával növelik a hivatali szervezet működésének hatékonyságát, az ügyfél-elégedettséget, illetve biztosítják a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését. A hivatal minőségpolitikája továbbra is megfelelő keretet jelent a minőségcélok kitűzéséhez. A 2011-ben kitűzött és végre nem hajtott minőségcélt is szerepeltetjük a tárgyévi célkitűzés során.

A Hivatal vezetése egyértelműen elkötelezett a működési színvonal folyamatos fejlesztése, a munkavégzés hatékonyságának növelése iránt. Célunk, hogy a Hivatal munkatársai jogszerűen, a jogszabályokban, a belső szabályzatokban, a minőségügyi rendszerdokumentációban és a munkaköri leírásokban foglaltaknak megfelelően, a jogszabályokban előírt határidő betartásával, udvariasan, megbízható szaktudással lássák el a feladataikat. Fontos, hogy munkatársaink elhivatottsága, a közért való tenni akarása érték és követendő példa legyen hivatalunkban. Fokozott elvárásként fogalmazódik meg továbbá az ügyfelek elvárásainak mind magasabb szinten való megfelelés.

A hivatali minőségcélok megvalósulásához nélkülözhetetlen a Hivatal szervezeti egységeinek közreműködése, illetve együttműködése. A minőségcélok lebontásra kerülnek az egyes szervezeti egységek szintjére, ezek lesznek a szervezeti egység minőségcéljai, amelyeket a szervezeti egységek vezetőinek a munkatársak egyéni teljesítménykövetelményének meghatározása során figyelembe kell vennie.

A minőségcélok megvalósításában a szervezeti egységek vezetőinek minőség iránti elkötelezettsége, illetve minőség tudata meghatározó. Ezért gondoskodniuk kell arról, hogy munkatársaik tudatában legyenek tevékenységük jelentőségével és fontosságával, továbbá ösztönözni kell a kollégákat arra, hogy aktívan vegyenek részt a minőségcélok végrehajtásában, és a minőségszemléletük tovább erősödjön.

A jóváhagyott célok teljesülését folyamatosan figyelemmel kísérjük. Az elért eredményeket évközben mérjük, s a további szükséges intézkedéseket megteesszük.

Sopron Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának 2012. évi minőségcéljai

- 1. A Polgármesteri Hivatal ügyfél-elégedettség mérési tevékenysége keretében a kitöltött kérdőívek számának min. 10%-kal történő növelése.**

Felelős: Rádonyi Zsanett minőségügyi vezető
Határidő: 2012. december 31.
Emberi erőforrás szükséglet: -
Anyagi erőforrás szükséglet: -
Mérési módszer: kérdőívek számának éves összehasonlítása százalékos arányszámokban.

- 2. A szociális ügyfélfogadás megváltozott körülményeire figyelemmel, 1. sz. melléklet szerinti kérdőíves felmérés véleményláda alkalmazásával.**

Felelős: Rádonyi Zsanett minőségügyi vezető
Határidő: 2012. február 01. - 2012. december 31.
Emberi erőforrás szükséglet: -
Anyagi erőforrás szükséglet: -
Mérési módszer: kérdőívek feldolgozása során nyert adatok grafikonos elemzése

- 3. A Polgármesteri Hivatal telefonközpontjának közbeszerzéssel történő cseréje, modern, ügyfélbarát szolgáltatási funkciók alkalmazásával.**

Felelős: Tóth Szabolcs csoportvezető
Határidő: 2012. április 30.
Emberi erőforrás szükséglet: -
Anyagi erőforrás szükséglet: 480.000.- Ft
Mérési módszer: gyakorlati alkalmazás, havi híváslisták adatainak összehasonlítása

- 4. A közutak műszaki, minőségi, forgalmi adatainak és forgalmi rendszerének nyilvántartásának aktualizálása.**

A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv. 34. § (3) bekezdésében foglaltak szerint a közutat, annak műszaki, minőségi, forgalmi adatait és forgalmi rendjét a kezelőnek nyilvántartásba kell venni és a nyilvántartást folyamatosan vezetni kell.

Cél a szükséges bemérési, adatrögzítési tevékenység befejezése, a közterületi jelzőtáblák felmérése, végül a kész nyilvántartás felhasználói alkalmazása.

Felelős: Horváthné Seregély Jolán osztályvezető
Határidő: 2012. július 31.
Emberi erőforrás szükséglet: 5 fő
Anyagi erőforrás szükséglet: 1.500.000.- Ft
Mérési módszer: nyilvántartás

6. A Polgármesteri Hivatalban a jogi kontroll folyamat OPAL ügyviteli rendszerben történő ügyintézése, az ügyiratmozgás fokozottabb ellenőrzése.


Felelős: dr. Tölle Katalin aljegyző, irodavezető
Határidő: 2012. április 30.
Emberi erőforrás szükséglet: -
Anyagi erőforrás szükséglet: -
Mérési módszer: ügyintézői iktatási listák, OPAL programellenőrzés


7. A sopron.hu internetes oldalon a „gazdaság” alportál menüpont kialakítása és adatokkal történő feltöltése, valamint a www.husegnapja.hu internetes oldal kialakítása.


Felelős: dr. Brummer Krisztián irodavezető
Határidő: 2012. december 31.
Emberi erőforrás szükséglet: -
Anyagi erőforrás szükséglet: -
Mérési módszer: - a gazdasági alportál havi látogatási statisztikája,
- a Hűség Napja honlap havi látogatási statisztikája.


Sopron, 2012. február 07....

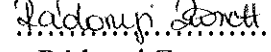
Jóváhagyta:


.....
Dr. Rodor Tamás
polgármester




.....
Dr. Dobos József
jegyző



Készítette: 
Rádonyi Zsanett
minőségügyi vezető

KÉRDŐÍV

a Szociális Csoport ügyintézési körülményeiről

1. sz. melléklet

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük Önt, segítse a munkánkat az alábbi kérdések megválaszolásával, továbbá ossza meg velünk észrevételeit, javaslatait!

Az alábbiakban kérjük, jelölje „x” jellel az egyes kérdésekre adott válaszát. A kitöltött kérdőívet az ügyfélváróban elhelyezett „véleményládába” szíveskedjen bedobni.

Együttműködését előre is köszönjük!

1. Ön hogyan értesült az ügyfélfogadás új helyszínéről (Új utca)?

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ① újságokból, kiadványokból | ② a város honlapján olvastam róla |
| ③ személyesen érdeklődtem a Hivatalban | ④ telefonon kérdeztem meg |
| ⑤ ismerősöktől | ⑥ egyéb módon |

2. Az ügyintézés alkalmával mennyi időt kellett várakoznia, hogy sorra kerüljön?

- ① legfeljebb 10 percet
- ② legfeljebb 20 percet
- ③ legfeljebb 30 percet

3. Mennyire elégedett az új ügyfélfogadó helyiség körülményeivel?

- ① teljes mértékben elégedett vagyok
- ② elégedett vagyok
- ③ elégedetlen vagyok

4. Mennyire elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

- ① teljes mértékben elégedett vagyok
- ② elégedett vagyok
- ③ elégedetlen vagyok

5. Mennyire elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

- ① teljes mértékben elégedett vagyok
- ② elégedett vagyok
- ③ elégedetlen vagyok

6. Kérjük, hogy amennyiben olyan észrevétele van az ügyfélfogadással kapcsolatban, amelyet a kérdések nem érintettek, néhány mondatban írja meg nekünk!

.....

.....

.....

.....

Köszönjük együttműködését!