



**„TISZAALPÁR NAGYKÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZAT SZERVEZETFEJLESZTÉSE”
az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0010 kódszámú projekt szakmai tevékenységeinek
megvalósulása, az eredménytermékek létrehozása**

TÁMOGATÓ INFRASTRUKTÚRA ÉS A SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK FELÜLVIZSGÁLATA



2014. június

HUNGARO SUPPORT KFT.

6087 Dunavecse, Fő út 79.

+36-78-437-449

info@hungarosupport.hu

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék.....	2
Vezetői összefoglaló	3
Bevezetés	4
A tanulmány indokoltsága.....	4
A tanulmány szerkezeti felépítése	4
I. Támogató infrastruktúra bemutatása	5
A felülvizsgálat célja	5
A felülvizsgálat módszertana	5
Vizsgálati szempontok.....	9
Helyzetelemzés	10
Intézmények infrastrukturális háttere.....	11
Intézmények épületeinek infrastrukturális állapota.....	11
Az intézményi kérdőív eredményeinek bemutatása.....	15
A Polgármesteri Hivatal infrastrukturális háttere	37
Hivatali kérdőív eredményeinek bemutatása	37
Fejlesztési javaslatok	54
II.Szerződéses kapcsolatok bemutatása	58
A felülvizsgálat célja	58
A felülvizsgálat módszertana	58
Vizsgálati szempontok.....	60
Az önkormányzat szerződéses kapcsolatai	61
A felülvizsgálat eredményei.....	63
Fejlesztési javaslatok	65
Mellékletek.....	66

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Mind a támogató infrastruktúra, mind a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata során felszínre kerültek a hivatal, az önkormányzat, és az intézmények szempontjából a jövőbeni működésre vonatkozó, a gyakorlatban is alkalmazható tapasztalatok, helyenként hiányosságok, fejlesztendő területek, de jó gyakorlatok is.

A támogató infrastruktúra felülvizsgálata kapcsán az intézmények szemszögéből a közös beszerzések lehetősége merült fel. Mind a hivatali dolgozók, mind az intézményvezetők kifogásolták az intézményi zöldfelületek, a hóeltakarítás minőségét, megfelelő ütemezését. Ezen feladatok ellátása az önkormányzat, és az önkormányzati gazdasági társaság munkamegosztásának átfogó felülvizsgálatát vonja maga után, a profil és a hatáskörök tisztázása, a hatékony munkaszervezés céljából.

A szolgáltatási szint, hibaelhárítás, reakció idő, és a ténylegesen megvalósított, elvégzett munka kapcsán az elégedettség nem volt egységes az intézményvezetők szemszögéből.

Viszont számukra kedvező, hogy a régen épült, eddig nem korszerűsített épületek energetikai korszerűsítésére pályázati forrást nyertek.

A kérdőívben feltártak azt támasztják alá, hogy a felújítás és a szakmai munka zökkenőmentes összeegyeztetése aktuális megoldandó feladat.

A hivatali kérdőív fontos tanulsága, hogy a portaszolgálattal és az azt képviselő személyzettel kimagaslóan elégedettek a hivatal dolgozói, nagyon jó a terület megítélése. A takarításról alkotott véleményük azonban ettől messze elmarad.

A szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata kapcsán fény derült arra, hogy az említett hibaelhárítás, reakcióidő, azaz a szolgáltatási szintek nincsenek kellő részletességgel szabályozva a szolgáltatási szerződésekben. Nincsenek a közös elvárások lefektetve, ezért nem számonkérhető, nem ellenőrizhető a szolgáltatás minősége.

A két tevékenység olyan szempontból kezelhető egységesen, hogy a támogató folyamatokat többnyire külső szolgáltatók igénybevételével látják el az önkormányzat és intézményei, a szolgáltatókkal kötött megállapodás pedig szerződés formájában ölt testet. A megfelelő szolgáltatási szerződés révén a szolgáltatás minőségi követelményei világossá válhatnak, ami a szolgáltatást igénybevevő elégedettségi szintjét növelheti.

BEVEZETÉS

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala (továbbiakban Hivatal) a Hungaro Support Kft-t bízta meg az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0010 azonosítószerű pályázat 2-es tevékenységének keretében az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatban a támogató infrastruktúra és a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálatára.

A felülvizsgálati feladat kötelezően teljesítendő azon önkormányzatok számára, amelyek az ÁROP-1.A.5 pályázaton támogatást nyertek el szervezetfejlesztési tevékenységek megvalósítására.

A TANULMÁNY INDOKOLTSÁGA

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzatának ÁROP-1.A.5-2013 pályázat keretében elkészített szakmai koncepciója bemutatja azokat a problémákat, amelyek indokolják a második tevékenységi terület felülvizsgálatát.

A fő elemzési témakör, amelyre a tanulmány rá kíván mutatni, azok a rejtett, ki nem használt hatékonysági tartalékok, amelyek az önkormányzat működésében találhatók. A tanulmány célja ezért elemezni a támogató infrastruktúra és szerződéses kapcsolatok eddig figyelmen kívül hagyott fejlesztési lehetőségeit.

A tanulmány készítése során a Hungaro Support Kft. feladata, hogy az önkormányzattól kapott adatok alapján felmérje a jelenlegi helyzetet, rámutasson azokra a hiányosságokra, amelyeken érdemes változtatni.

A TANULMÁNY SZERKEZETI FELÉPÍTÉSE

A második tevékenységi két külön egységre bontható, ezért a támogató infrastruktúrát és a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálatát bemutató elemzést két különálló fejezetben ismertetjük.

I. Támogató infrastruktúra bemutatása

II. Szerződéses kapcsolatok bemutatása

I. TÁMOGATÓ INFRASTUKTÚRA BEMUTATÁSA

A FELÜLVIZSGÁLAT CÉLJA

Az első fejezet célja a pályázat második tevékenységének megvalósítása, ezen belül az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatban a támogató infrastruktúra bemutatása és felülvizsgálata.

A fejezetben elemzésre kerül minden olyan felhasználható információ, amelyet Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzata rendelkezésünkre bocsátott infrastrukturális ellátottságával, hátterével kapcsolatban.

A FELÜLVIZSGÁLAT MÓDSZERTANA

A tanulmánykészítés során különböző módszertanok segítették az adatgyűjtő és elemző tevékenységeket. Ezek főként dokumentum alapú elemzések, kérdőív kiértékelések és személyes interjúk során valósultak meg.

Az önkormányzat infrastrukturális hátterének jobb megismerése érdekében összeállítottunk egy adatbekérő táblázatot, amely specifikusan az önkormányzat, azon belül a Hivatal infrastrukturális állapotára, főként a következő területekre terjedt ki.

- bútor
- gépjármű
- irodai eszközök, berendezések, felszerelések
- IT eszközök
- telekommunikációs eszközök
- irodai fogyóeszközök,
- egyéb, nem irodai célokra használt eszközök
- irodaépületek, egyéb, hivatali használatban lévő épületek, kiszolgáló épületek

Az 1. táblázat bemutatja, mely adatokat kértünk be az önkormányzati tulajdonú eszközökre vonatkozóan.

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. alleltár vagy egység megnevezése | 6. bruttó érték |
| 2. eszközcsoport | 7. nettó érték |
| 3. eszköz megnevezése | 8. nyilvántartott érték |
| 4. mennyiség | 9. értékcsökkenés |
| 5. beszerzés éve | |



1. táblázat

Infrastruktúrára vonatkozó excel adatbekérő táblázat

	alleltár v.egység megnevezése	eszközcsoport	eszköz megnevezése	menyiség	beszerzés éve	bruttó érték	nettó érték	nyilvántartott érték	écs
1.									
2.									
3.									
...									

A 2. táblázat pedig bemutatja kifejezetten az IT infrastruktúrára vonatkozó információkat, az eszközök specifikációja mentén:

2. táblázat

IT infrastruktúrára vonatkozó excel adatbekérő táblázat

	alleltár v. egység megnevezése	eszköz típusa	eszköz megnevezése	specifikáció	beszerzés éve	bruttó érték	nettó érték
1.							
2.							
3.							
4.							

A 3. táblázat az Önkormányzat összes intézményére vonatkozóan tartalmazza az épületi, infrastrukturális sajátosságokat. Ezzel kapcsolatban a következő adatokat tartottuk fontosnak bekérni az Önkormányzat részéről.

1. Intézmény és telephely
2. Férőhelyek száma
3. Ellátottak száma
4. Építés éve
5. Felújítás éve
6. Energetikai korszerűsítés éve
7. Építmény (hasznos nm)
8. Építmény (légműbméter)
9. Épület energetikai besorolása
10. Fűtés típusa

Ezek közül az építés, és felújítás évével és az, energetikai korszerűsítéssel foglalkozunk mélyebben a támogató infrastruktúra elemzésekor.

3. táblázat

Infrastruktúrára vonatkozó excel adatbekérő táblázat

	Intézmény és telephely	Férőhelyek száma (amennyiben releváns)	Ellátottak száma/ügyforgalom (éves, fő; amennyiben releváns)	Építés éve	Felújítás éve	Energetikai korszerűsítés éve	Építmény (hasznos nm, szintterület)	Építmény (léghőbméter)	Épület energetikai besorolása (betűjel)	Fűtés típusa
1.										
2.										
3.										
...										

Az adatgyűjtés szakasz során összeállítottunk két kérdőívet a létesítményüzemeltetés és a közös beszerzés értékelése céljából. Az egyik kérdőív a hivatali dolgozók, a másik az intézményvezetők részére szolt. A két kérdőív a mellékletekben található.

Mindkét kérdőívben 6 fokozatú értékelési skálát alkalmaztunk az elégedettség felmérésére. A 6-os érték jelenti a teljes mértékben elégedett vagyok / egyetértek kategóriát, míg az 1-es érték az egyáltalán nem vagyok elégedett / nem értek egyet értékelés.

A kérdőívek nagy része zárt kérdésekből épül fel, ennek célja, hogy ezáltal minél jobban számszerűsíthető adatokat képezzünk, és tudjunk elemezni. Emellett lehetőséget biztosítottunk a megkérdezettek számára egyéni fejlesztési javaslatok megfogalmazására is, nyitott kérdésekre adható válaszok formájában.

A kérdőívek kiértékelése a nagyobb egységek összesítésén keresztül történik. Kérdéscsoportonként az átlagértékeket, a leggyakrabban előforduló értékeket, azaz a móduszt elemezzük, az igen / nem válaszok megoszlásának arányát az eldöntendő kérdések esetében.

Az intézményi kérdőív legfőbb kérdéscsoportjai a következők:

- üzemeltetési feladatok ellátásának módja
- létesítményüzemeltetés
- beszerzések lebonyolítása

Az intézményi kérdőív a létesítményüzemeltetés témakörén belül további alcsoportokra tagolódik, ezek:

- takarítás
- karbantartás, épületüzemeltetés

- portaszolgálat
- irodai környezet és iroda felszerelések biztosítása
- informatika, telekommunikáció
- munkahelyi étkezés
- gépjárművek biztosítása
- munkabiztonság

A két kérdőív közötti legfőbb különbség a kérdéscsoportonként feltett kérdések száma. Az intézményvezetők számára összeállított kérdőív részletesebb, egy-egy témakörön belül több kérdést tartalmaz, és több témakört is felölel.

A hivatali kérdőív a következő témaköröket tartalmazza a létesítményüzemeltetésen belül:

- takarítás
- intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés
- portaszolgálat
- irodai környezet és iroda felszerelések biztosítása
- informatika, telekommunikáció
- munkahelyi étkezés
- gépjárművek biztosítása

Jól látható, hogy a hivatali kérdőív nem tesz fel kérdéseket sem az üzemeltetés feladat ellátásának módjával, sem a beszerzések lebonyolításával kapcsolatban. Ezekről a kérdésekről leginkább a vezetőknek van információja, viszont a hivatali kérdőív nem csak vezetők részére szól.

VIZSGÁLATI SZEMPONTOK

A fejezet célja a legfőbb vizsgálati szempontok bemutatása a támogató infrastruktúra kapcsán. Az adatok vizsgálata annak megállapítására irányul, hogy a meglévő, használt eszközök, épületek mennyisége, minősége megfelelő, lehetővé teszik a megfelelő munkavégzést, gazdaságosan üzemeltethetőek.

A Hungaro Support Kft. szakértői a következő vizsgálati szempontokat alkalmazta az támogató infrastruktúra elemzése során.

1. Az eszközök, ingatlanok kora, jellemzői, minősége lehetővé teszi a megfelelő munkát?
2. Az eszközök, ingatlanok megfelelnek a vonatkozó jogszabályi előírásoknak?
3. Az eszközök elérésének, igénylésének módja és használatuk szabályozott, használnak formanyomtatványokat, sablonokat ennek során?
4. Az esetleges károkozásra vonatkozó szankciók, a kártérítési folyamat megfelelően szabályozott és alkalmas a kártérítési kötelezettség érvényesítésére?
5. Az eszközök, ingatlanok mennyisége, minősége elégséges a feladatok ellátásához – ha nem, milyen minőségi, mennyiségi problémák vannak?
6. Az eszközöket, ingatlanokat használó munkatársak elégedettek a körülményekkel, a rendelkezésre álló eszközökkel?
7. Melyek a legfontosabb hiányosságok a meglévő ingatlanokkal, eszközökkel kapcsolatosan?
8. Vannak kritikus területek, amelyek nem teszik lehetővé a munkavégzést, vagy akár veszélyt jelentenek (pl. nem megfelelő állapotú elektronikai eszközök, épületek)?
9. Az utánpótlás, a karbantartás, a fogyóeszközök pótlása megfelelően zajlik vagy vannak hiányosságok, időbeli csúszások az ellátásban - ha igen, milyenek és milyen mértékűek?
10. Használnak korszerű, hatékony, takarékos eszközöket (pl. energiatakarékos világítás, takarékos tisztítószer), törekednek a lehető legnagyobb megtakarításra (pl. karbantartással az eszközök használati idejének növelése, a munkatársakban a takarékoság-tudatosság növelése)?
11. Az eszközökre, karbantartásra, ingatlanok fejlesztésére, állagmegóvására rendelkezésre álló források megfelelő nagyságúak - ha nem, abban az esetben milyen nagyságú a hiány, ennek milyen következményei vannak (pl. melyek az elmaradt beruházások, milyen konkrét következményei vannak az eszközhiánynak – pl. új belépők nem tudnak dolgozni, nincsen elég papír az iratok nyomtatásához stb.)?
12. A leltári és egyéb eszköz nyilvántartások megfelelően részletesek, pontosak, megfelelnek a jogszabályi előírásoknak?

HELYZETELEMZÉS

A helyzetelemzés során bemutatásra kerülnek az előzőekben meghatározott vizsgálati szempontok szerint azok az adatok, információk melyek Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzata a rendelkezésünkre bocsátott. Ahogyan a módszertani részben is leírtuk, az adatgyűjtés több formában történt, az alábbiak alapján elemezzük Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzatának infrastruktúrára vonatkozó adatait.

1. Hivatal infrastrukturális állapotára vonatkozó excel tábla
2. Intézmények épületeire és infrastrukturális állapotára vonatkozó excel tábla
3. Hivatali és intézményvezetői infrastruktúra kérdőív

INTÉZMÉNYEK INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTERE

Intézmények épületeinek infrastrukturális állapota

Mivel az infrastruktúrára vonatkozó excel táblába a kinyomtatott leltárívekből kézzel került rögzítése, így a táblázat csak az eszköz megnevezését, beszerzési évét, bruttó értékét tartalmazza kizárólag, így az adatok nem kerülhettek részletes elemzésre.

A beszerzés éve alapján az eszközök megoszlása a rendelkezésünkre álló információk alapján a következő:

1. diagram infrastruktúra beszerzés éve szerinti megoszlás



Az informatikai infrastruktúrára vonatkozó excel tábla esetében is a leltárívekből gyűjtötte ki az önkormányzat a számítógépekre vonatkozó adatokat, de mivel a specifikáció alatt legtöbb esetben a gyári szám pontos megnevezése került feltüntetésre, így ezekből az adatokból nem végezhattünk teljes körű elemzést a számítógépek korszerűségére vonatkozóan.

A beszerzés éve alapján a következő a megoszlás az IT infrastruktúra témakörében említett eszközöknél.

2. diagram IT infrastruktúra beszerzés éve szerinti megoszlás



A diagramból kiderül, hogy a feltüntetett eszközök több mint fele 52%-a 5 évnél idősebb, valószínűleg nem korszerű, ide tartozik a legtöbb számítógép, laptop és nyomtató is.

INTÉZMÉNYEK INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTERE

Intézmények épületeinek infrastrukturális állapota

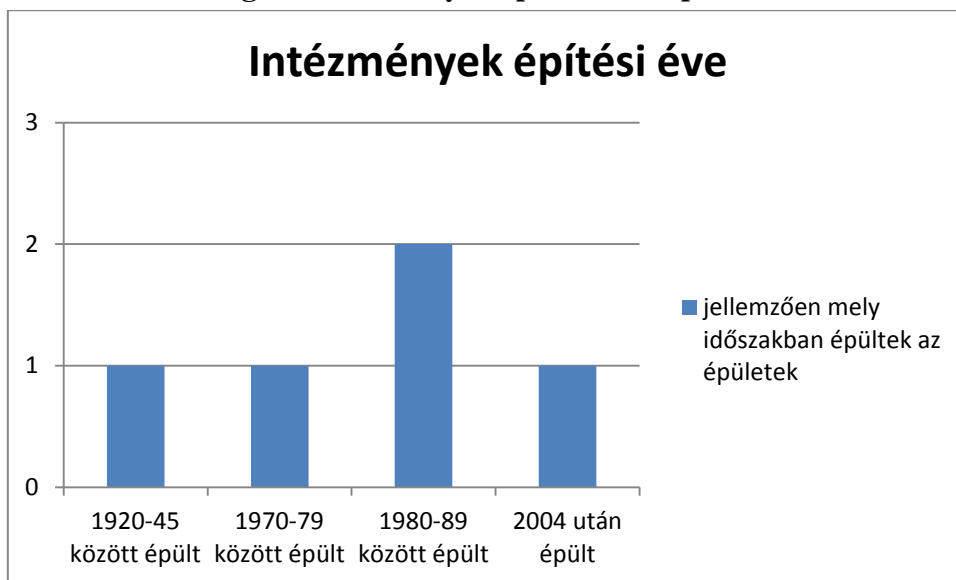
A következő alfejezet célja az önkormányzati fenntartású intézmények épületei esetében az infrastrukturális állapot bemutatása.

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzata esetében alábbi intézményeket vizsgáltuk meg ebből a szempontból:

1. Tündérrózsa Napközi Otthonos Óvoda
2. Gondozási Központ
3. Pejtsik Béla Nagyközségi Iskolai Könyvtár
4. Polgármesteri Hivatal
5. Árpád Művelődési Ház.

A következő diagram bemutatja, hogy jellemzően mely időszakban épültek az intézmények épületei.

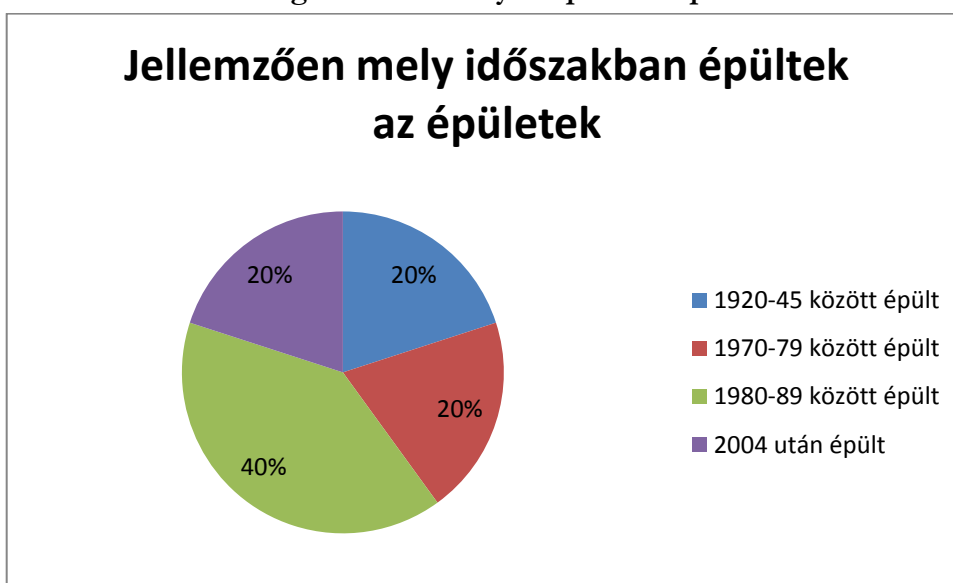
3. diagram intézmények épületeinek építési éve



Az építés éve alapján szórtértékeket mutatnak az adatok. Az önkormányzat rendelkezik új építésű épülettel is, csak úgy, mint 1920-45 között vagy 1970-79 között épült épülettel. 2 intézmény épülete pedig 1980-89 között épült.

Kördiagramként ábrázolva a %-os megoszlást elemezhetjük. Az intézmények épületeinek 40%-a 1980-89 között épült.

4. diagram intézmények épületek építési éve



Mivel a Gondozási Központot kivéve egyik épület sem volt az építés éve óta felújítva, sem energetikailag korszerűsítve, nagy előrelépést jelent, hogy a KEOP program keretében támogatást nyert a hivatal, Művelődési Ház, Orvosi Rendelő pályázati forrást energetikai fejlesztésre, egy várhatóan összességében 70,1 millió Ft-os beruházás keretében, melynek támogatási intenzitása 85%.

Az intézményi kérdőív eredményeinek bemutatása

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzat intézményeinek infrastrukturális hátterével kapcsolatosan, miután az intézmények épület, építmény adatai több szempontból is elemzésre kerültek, az intézményi kérdőívezés eredményeire térnénk rá.

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzat esetében a kérdőívet az alábbi 3 intézmény vezetője töltötte ki:

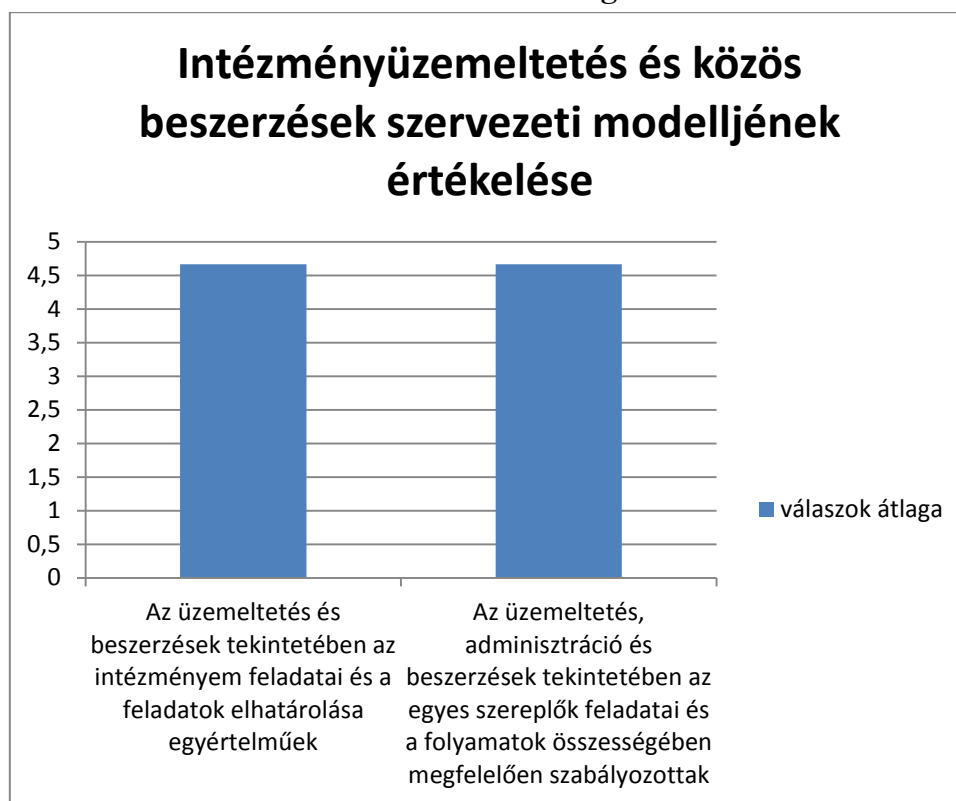
1. Tündérrózsa Napközi Otthonos Óvoda,
2. Gondozási Központ
3. Tiszaalpári Pejtsik Béla Nagyközségi és Iskolai Könyvtár.

A módszertani összefoglalóban taglaltuk a kérdőív felépítését, a kiértékelés módszertanát. A következőkben a kérdésekre adott válaszok értékeit fogjuk elemezni kérdéscsoportonként.

Az intézményüzemeltetés és közös beszerzés szervezeti modelljének értékelése kapcsán feltett 2 átfogó kérdésre adott válaszok átlaga 4,66. A válaszokból arra lehet következtetni, hogy közepesnél nagyobb az egyetértés azzal kapcsolatban, hogy az üzemeltetés, beszerzés tekintetében az intézmények feladatai és a feladat elhatárolások egyértelműek, valamint az üzemeltetés és beszerzések tekintetében az egyes szereplők feladatai és a folyamatok összességében megfelelően szabályozottak.

A két kérdésre adott válaszok átlagát a következő diagram mutatja be.

5. diagram intézményüzemeltetés közös beszerzések szervezeti modelljének értékelésére adott válaszok átlaga



A kérdőívben az üzemeltetési feladatok ellátásának módjával kapcsolatban feltett kérdések, és az arra megjelölt válaszok előzményként szolgálnak arra vonatkozóan, hogy az egyes intézmények üzemeltetési feladatok kapcsán kit értékelnek: saját munkatársukat, vagy külső szolgáltatót.

Mivel a feladellátás módjául a következő kategóriák közül választhattak, több alternatívát is megjelölhettek egy kérdés esetében:

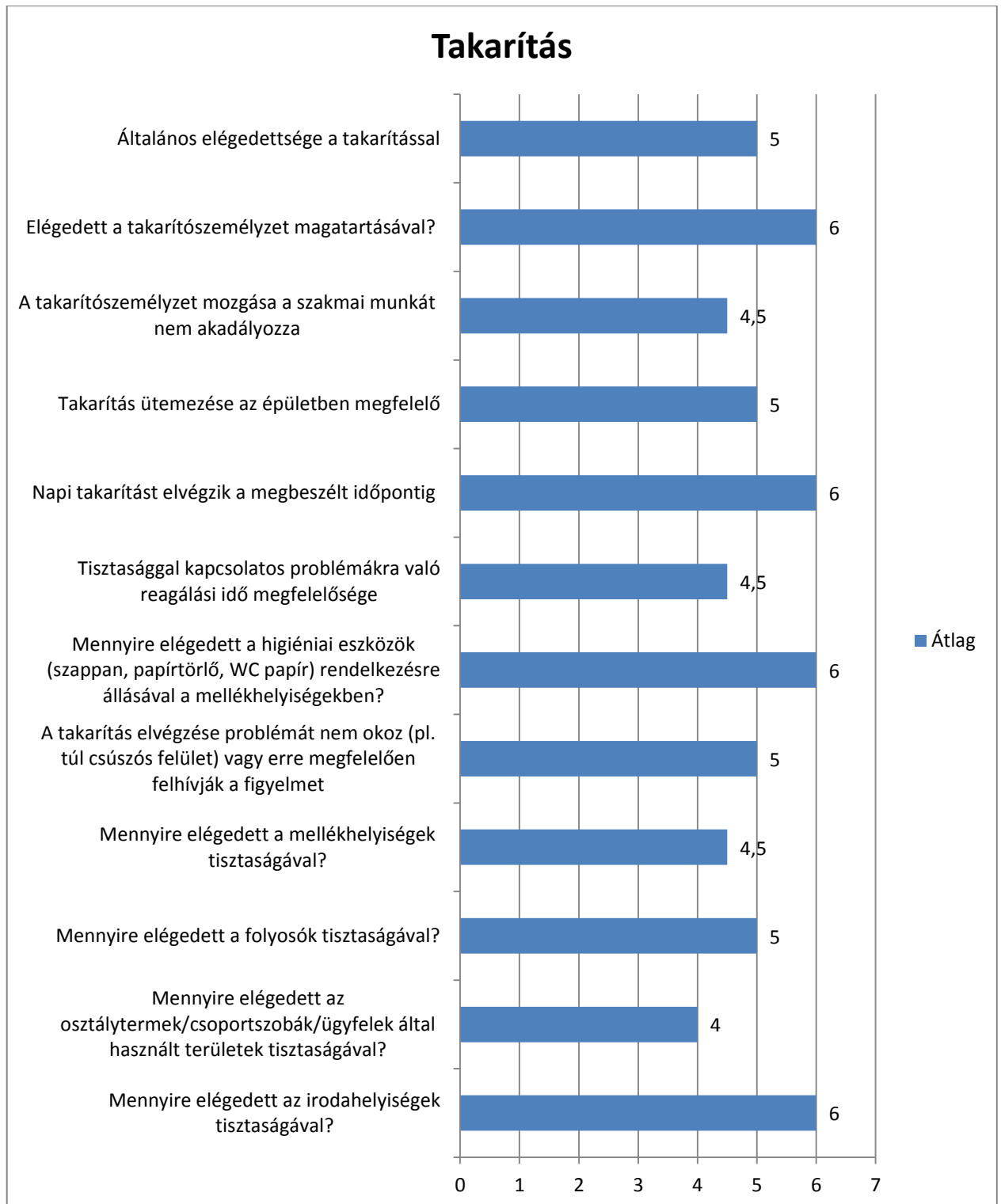
- nincs / nem megoldott
- saját munkatárs
- egyéb munkatárs
- intézmény külső szolgáltatója
- önkormányzat külső szolgáltatója

A létesítményüzemeltetésen belül a takarítást 3-ból 2 intézmény saját munkatárssal látja el, egynél az önkormányzat munkatársa végzi a feladatot. A takarítás témakörében adott válaszok átlaga 5,1, ami azt jelenti, hogy összességében az intézményvezetők elégedettek a takarítás színvonalával.

Bár az adatokat nagymértékben torzítja, hogy amelyik intézménynél a takarítást kizárólag saját munkatárs látja el, ott az egyik intézmény a kérdések többségére nem releváns válaszként értelmezve nem értékelte a jelenlegi minőségét. Így az átlag csak azon válaszokra értelmezhető, amely kérdésekre érkezett értékelés.

A következő diagram kérdésenkénti átlagokat jeleníti meg:

6. diagram takarítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



A fentiekből látható, hogy legkevésbé az osztálytermek / csoportszobák / ügyfelek által használt területek tisztaságával elégedettek az intézményvezetők, erre 4-es értékelés érkezett. Eltérő válaszok születtek a mellékhelyiségek tisztaságával, a tisztasággal kapcsolatos problémákra

való reagálási idővel és a takarító személyzet és a szakmai munka akadályoztatásával kapcsolatban, ezekre 4,5 átlagérték született.

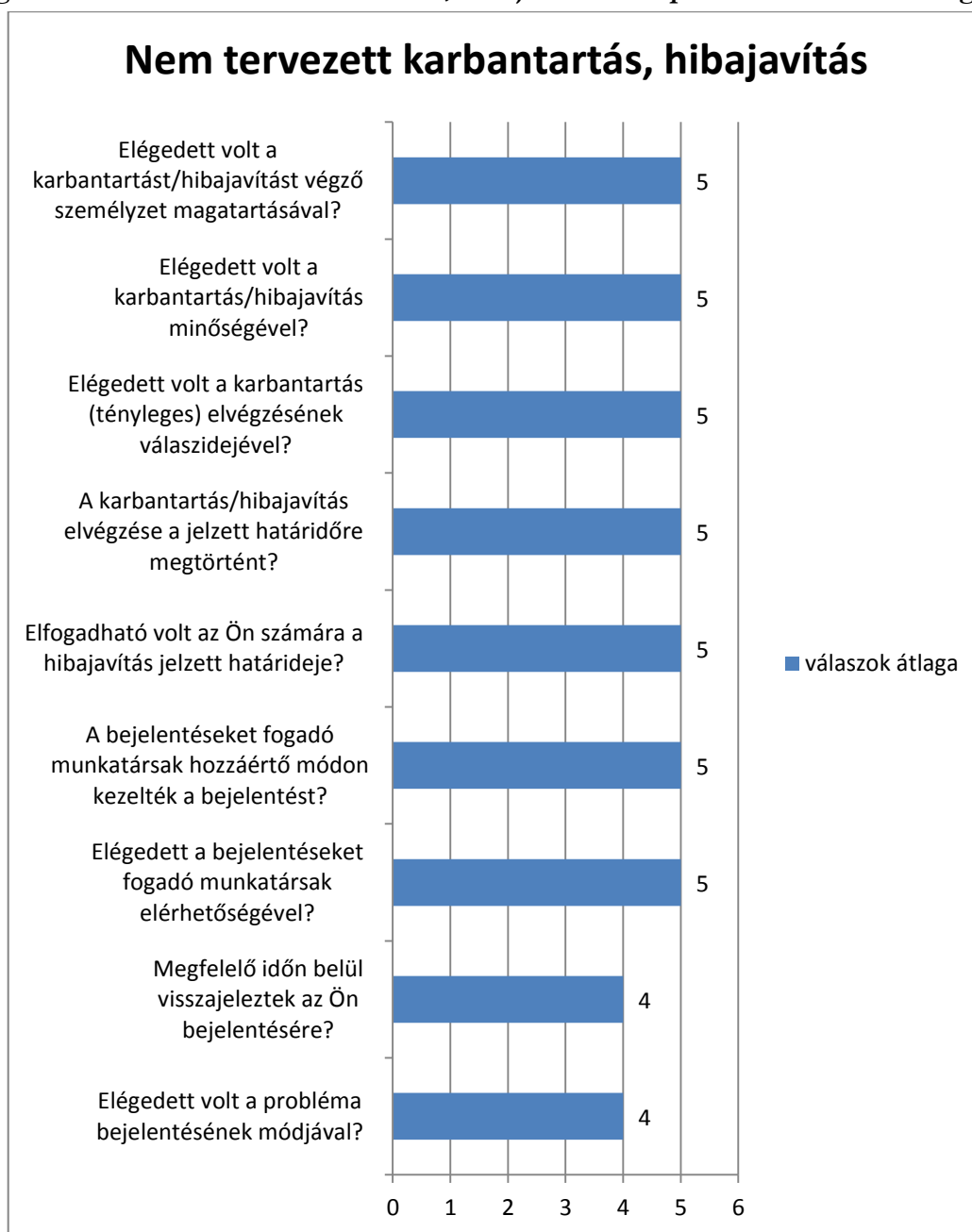
Az intézményvezetők részéről több fejlesztési javaslat érkezett:

- „Az épület nagysága, járványügyi szempontból kiemelt minősítése, az intézmény egyéb feladatainak ellátása indokoltá tenné takarító személyzet alkalmazását”
- „Rendszeresebbé kellene tenni, és a zárva tartási időre kellene korlátozni”.

A karbantartás, épületüzemeltetésen kérdéskör kapcsán a nem tervezett karbantartás, hibajavítás kapcsán az elmúlt egy évben kérdésre a 3 intézmény közül csak egy válaszolt igennel, így csak az ő tapasztalatait tudjuk felhasználni. Általánosságban elmondható, hogy a hibaelhárítás módjában egységesen részt vesz mind a 3 intézménynél vagy az intézmény vagy az önkormányzat külső szolgáltatója a saját és egyéb intézmény munkatársa mellett.

A nem tervezett karbantartás, hibajavítással kapcsolatban adott válaszok átlaga 4,77, ami az inkább elégedett kategóriához közelít. Az egyetlen válaszadó úgy nyilatkozott, jelezték számára, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani.

7. diagram nem tervezett karbantartással, hibajavítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



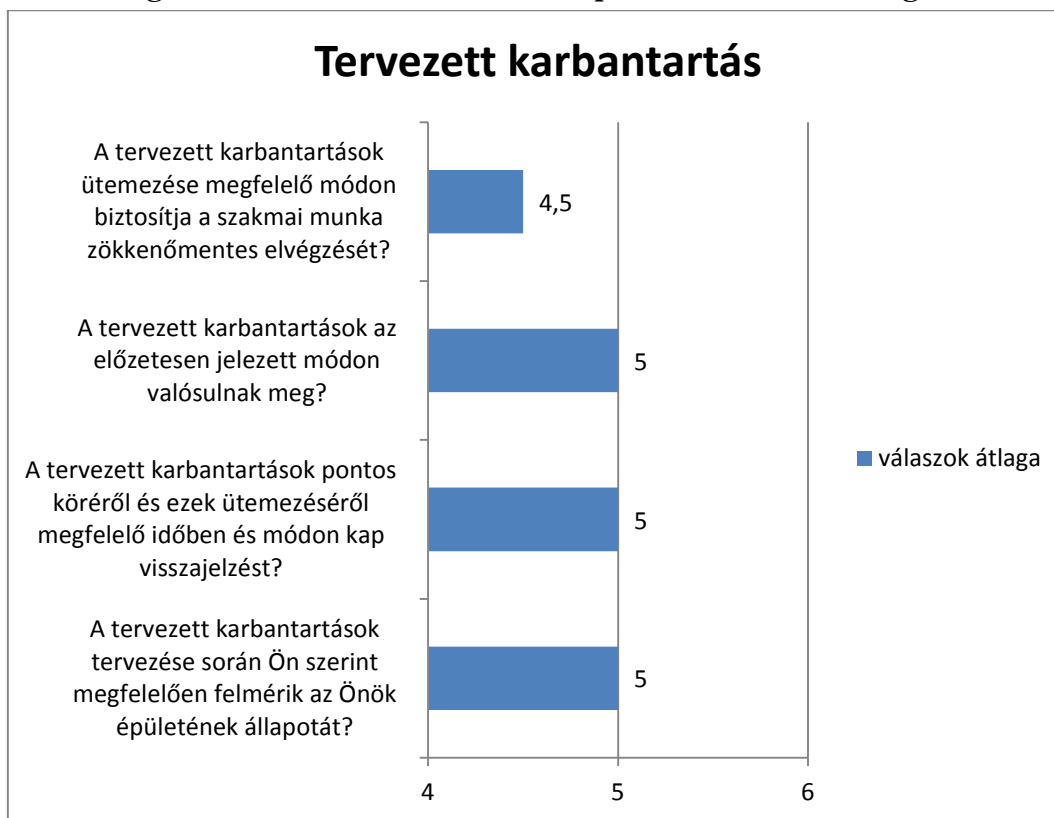
A válaszok közül egyedül az időben történő visszajelzés és a probléma bejelentésének módja kapott gyengébb értékelést, a többi válaszra egységesen 5-ös értékelések születtek.

A tervezett karbantartásokat több módon oldják meg az intézmények. Van olyan intézmény, aki kizárólag önkormányzati munkatárs által látja el a feladatot, míg mások a külső szolgáltató mellett saját munkatársukat, és / vagy az önkormányzat külső szolgáltatóját veszik igénybe a feladat ellátásához.

A tervezett karbantartások témakörében a válaszok átlaga 4,88. Az egyik intézmény, mivel az utóbbi időszakban nem volt tervezett felújítás, így nem nyilatkozott a kérdésekről, és a másik két válaszadó intézmény esetében is előfordultak nem relevánsként értelmezett válaszok, ami az átlagban nem szerepel, mivel nagymértékben torzítaná az értékelést.

A kérdésenkénti átlagot a következő két diagram szemlélteti:

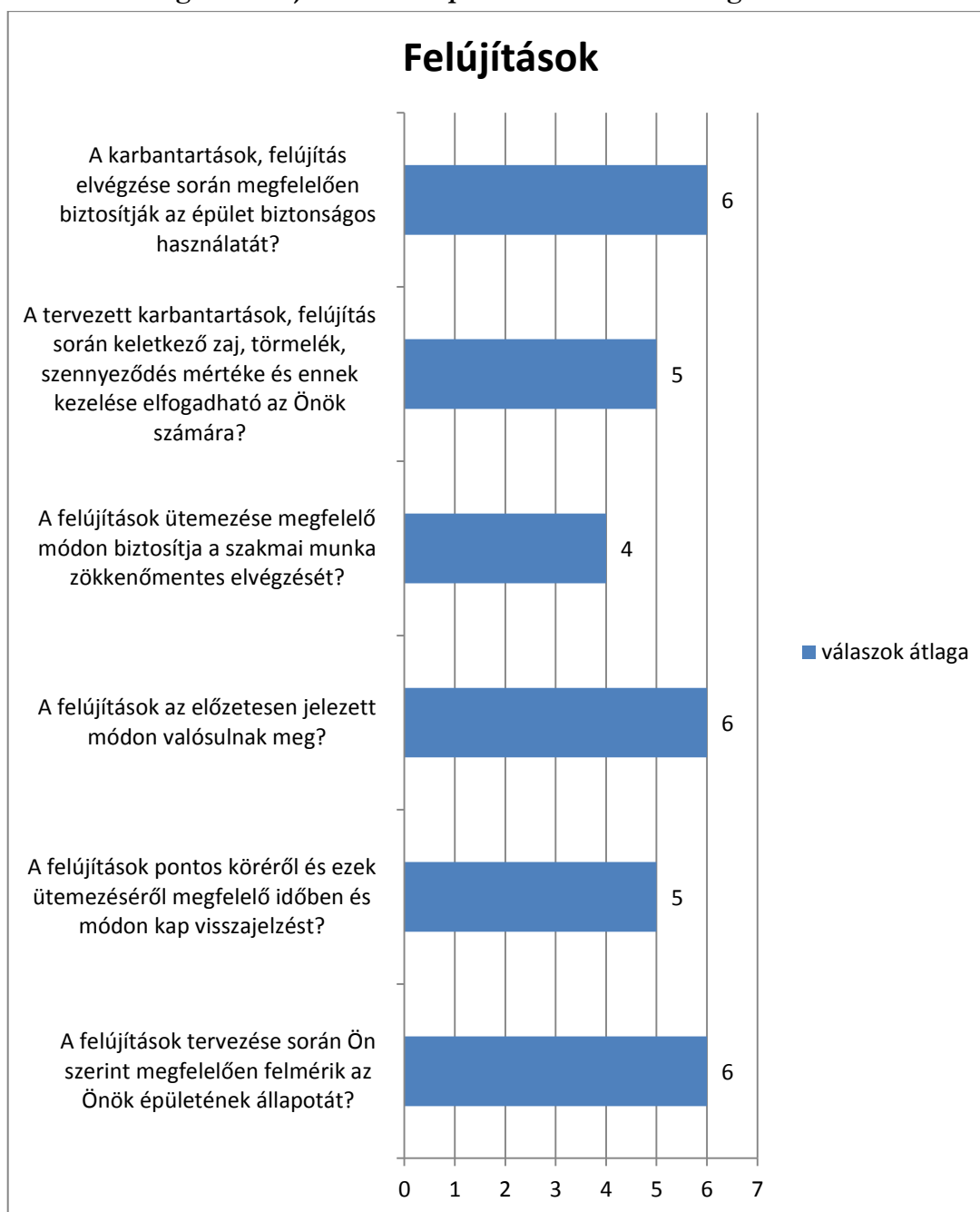
8. diagram tervezett karbantartással kapcsolatos válaszok átlagértéke



Fejlesztendő területként kiemelhető a tervezett karbantartások ütemezése és a szakmai munka elvégzésének összehangolása. Két intézmény igennel válaszolt arra a kérdésre, hogy a felújítások során kikérik-e a véleményüket.

A következő diagram egy válaszadó intézmény válaszait tükrözi kizárólag, a másik két intézmény nem értelmezte magára nézve a felújítás témakörét.

9. diagram felújításokkal kapcsolatos válaszok átlagaértéke

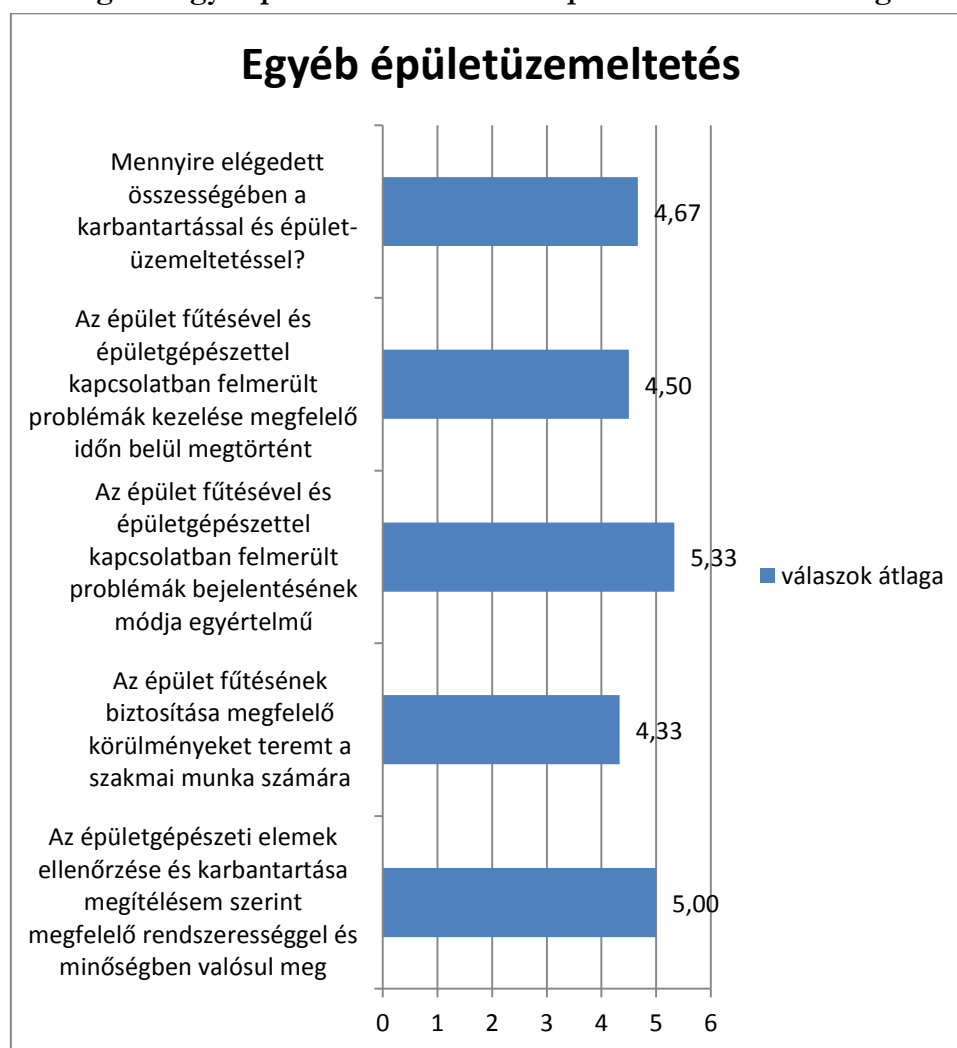


A karbantartások során felmerülő problémák, panasz esetében az intézményvezetők pontosan tudják, kihez kell fordulniuk. Amennyiben panaszt kell, hogy bejelentsenek, az egyetlen válaszadó egységesen 4-es értékkel jellemezte a bejelentésekre kapott válasz reakcióidejét, a bejelentés módját és a tényleges hibaelhárítás idejét.

A takarítás és a karbantartás, felújítás témaköre kapcsán elmondható, kihívás az ütemezést úgy tervezni, összeegyeztetni, hogy a felújítás alatt a szakmai munka zökkenőmentességét biztosítani tudják a kivitelezők, takarítók.

Az épületgépészet, fűtés feladatainak ellátásánál is egységesen megjelennek az intézmények külső szolgáltatói, de intézményenként eltérő, hogy kizárólag külső szolgáltató, vagy a szolgáltató mellett saját munkatárs, vagy az önkormányzat külső szolgáltatója vesz-e részt. Az egyéb épületüzemeltetés témakörében a válaszok átlaga 4,78, ezen belül legtöbbször a 4-es érték fordult elő a válaszadók között, összesen 6 válaszban.

10. diagram egyéb épületüzemeltetéssel kapcsolatos válaszok átlagértéke

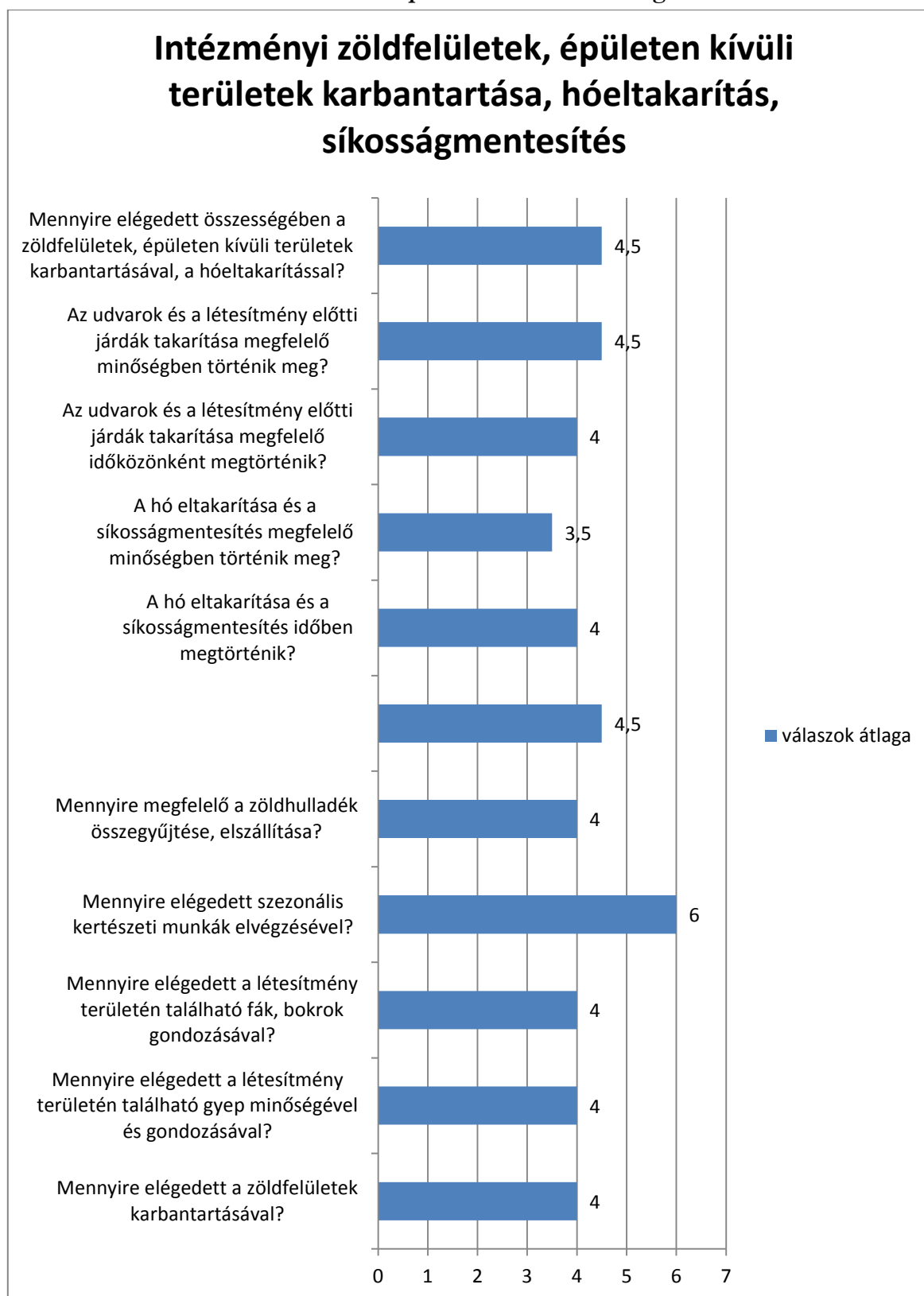


A válaszok közül leggyengébb értékelést a fűtéssel kapcsolatos kérdések kaptak, 4,33 átlagos értéket. A következő fejlesztési javaslat került megfogalmazásra: „Azonnali hatékony segítség (vagy saját hozzáértő szakember megléte a kazán programozásához, hibakódok értelmezéséhez, a problémák megoldásához)”.

A zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, a hóeltakarítás, síkosság-mentesítés kapcsán mind a 3 intézménynél az önkormányzat munkatársát jelölték meg a

feladatellátás módjául, egy intézmény jelölt meg ezen kívül saját munkatársat is. Az intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés témakörénél a válaszok átlaga alacsony, 4,23-as értéket ért el. Hasonlóan az előzőekhez képest, az átlag számításában a nem releváns válaszok nem szerepelnek. Ezekben a tevékenységekben tehát van még fejlődési potenciál az önkormányzatra nézve az intézmények szemszögéből. A kérdésenkénti átlagokat a következő diagram mutatja be.

11. diagram intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartásával, hóeltakarítással kapcsolatos válaszok átlagértéke

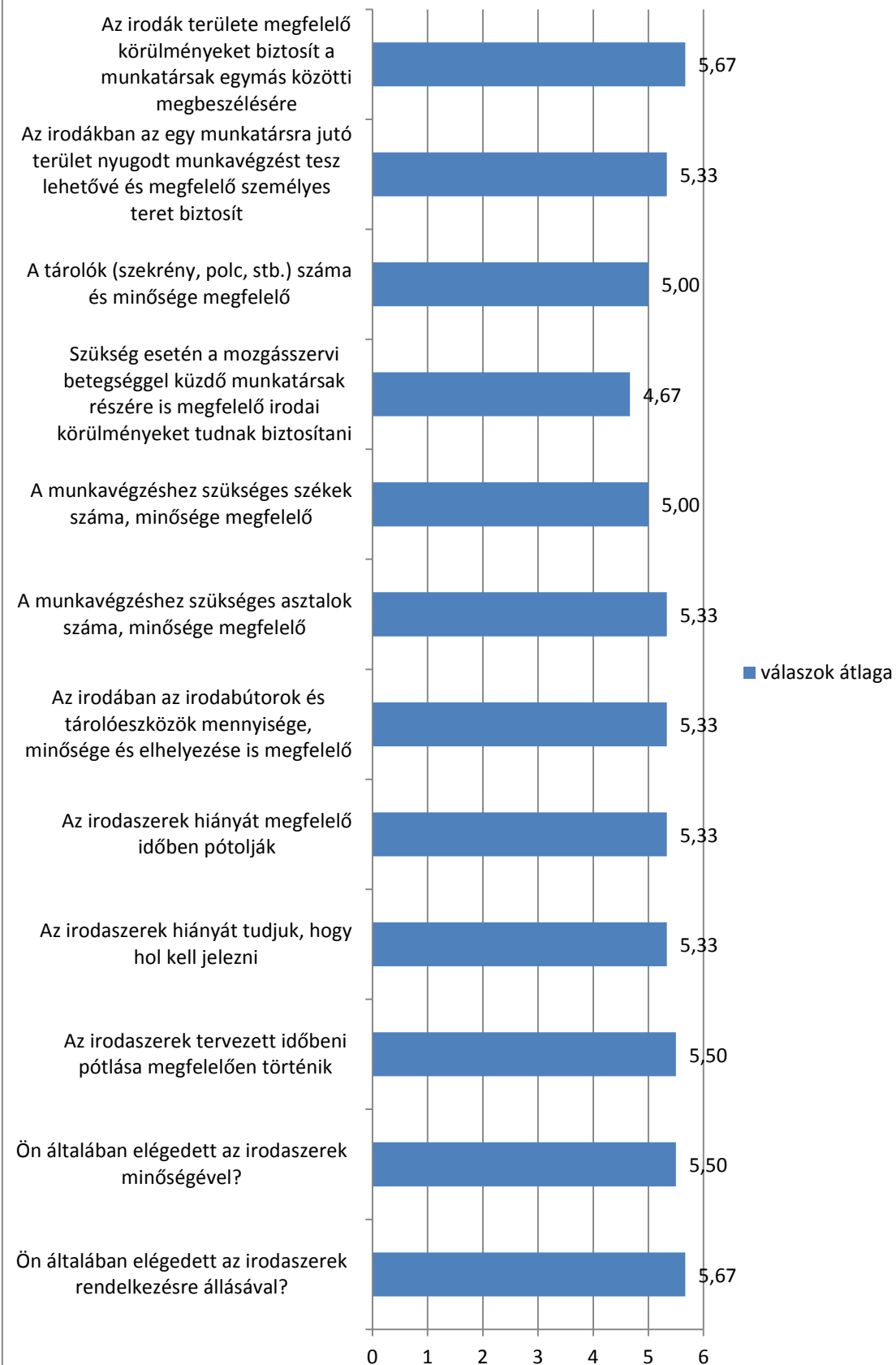


Legkevésbé a hóeltakarítással elégedettek az intézményvezetők 3,5 a 6 fokú skálán elért értékek átlaga. Javaslataik, véleményük szerint „A feladatokat saját dolgozó végzi, többletmunkával, szülői segítség igénybevételével, időnként önkormányzati segítséggel (pl. rendezvények előtt). A nagy területre tekintettel kevés a létszám (a karbantartó-fűtő óraszám) az azonnali feladatok elvégzéséhez (pl. hóeltakarítás esetén)”, és „a jegesedést megelőzni vagy megszüntetni, különösen a bejárat előtti lépcsőn és járdarészen.” A javaslatok, és a kérdésekre adott válaszok értéke tehát konzisztens.

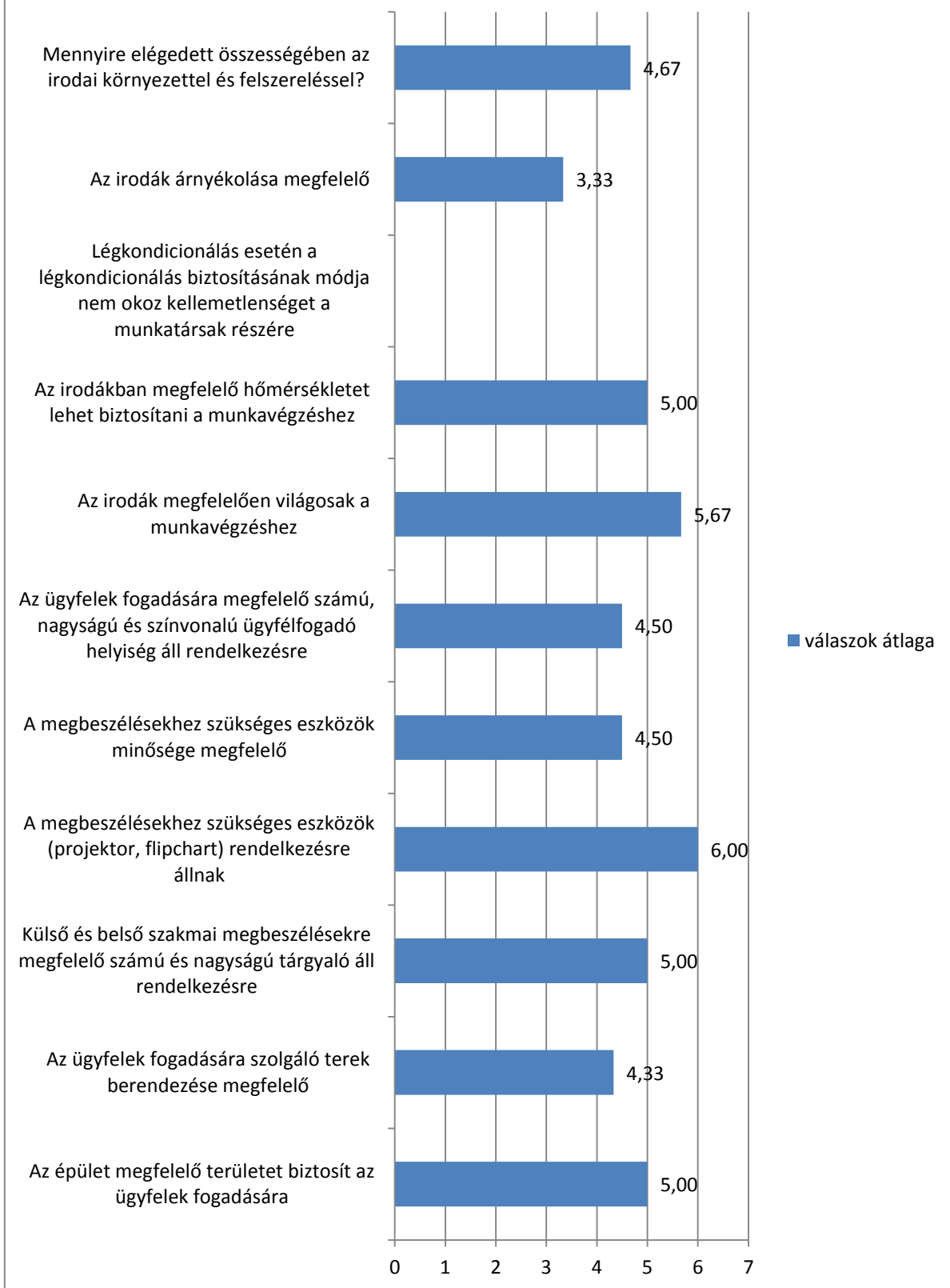
Portaszolgálat egyik intézménynél sem működik, így egységesen nem értelmezhetőek az ezzel kapcsolatos kérdéskörök, valamint csak egy intézménytől kaptunk visszajelzés arra vonatkozóan, hogy szükségesnek tartja-e a portaszolgálat létrehozását. Válasza nemleges, tehát nem tart igényt a portaszolgálat létrehozására. A többi intézménytől nem kaptunk választ. A kérdőív következő témaköre az irodai környezet és az iroda felszerelések biztosítása. 3 intézményből kettő saját külső szolgáltatóját jelölte meg, egy pedig saját munkatársat. A kérdésekre adott válaszok átlaga 5,05, ami elégedettséget tükröz. Az összes intézmény irodája akadálymentesített és fogyatékkal élők számára is megközelíthető.

Mivel ez a témakör 23 kérdést tartalmaz, a megjelenítés átláthatósága céljából két részre osztva ábrázoltuk diagram formájában.

**12. diagram Irodai környezet és irodafelszerelések biztosításával
kapcsoltos válaszok átlaga**



13. diagram irodai környezet, irodai felszerelés biztosításával kapcsolatos válaszok átlagértéke

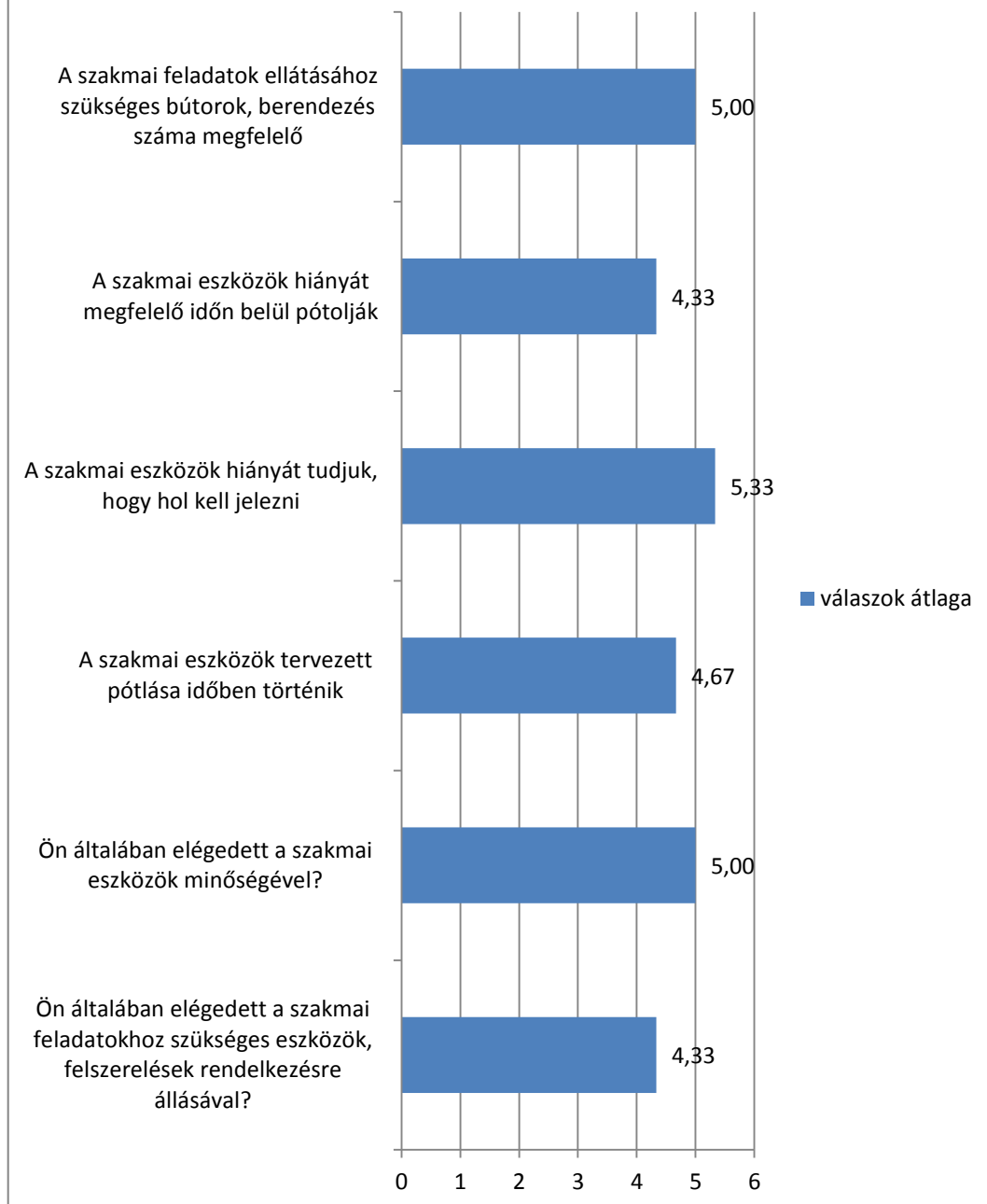


Legkevésbé az irodák árnyékolásával elégedettek az intézményvezetők. A légkondicionálás számukra nem releváns, mivel nem rendelkeznek ilyen berendezéssel. E témakörben született

javaslat is a fejlesztésre: „A nyílászárók cseréjével és hőszigeteléssel hatékonyabb lenne a fűtés. A klimatizálás a nyári hőségben a munkavégzés körülményeit, és az olvasók komfortérzetét javítaná.”

A következő kérdéscsoport a szakmai feladatok ellátáshoz szükséges támogató infrastruktúra téma köré épül, ahol a válaszok átlaga összességében 4,87. Minden intézményben a szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségek akadálymentesítettek, fogyatékkal élők számára is megközelíthetőek. Az ábrázolás során itt is két részre bontva mutatjuk be a kérdésenkénti válaszok átlagát.

14. diagram a szakmai feladatok ellátáshoz szükséges környezet és felszerelések biztosításával kapcsolatos válaszok átlagértéke



A szakmai eszközök hiánya, és azok pótlásával kapcsolatban 4,33 a 6-os skálán jelezhető elégedettségi szint.

15. diagram szakmai feladatok ellátásához szükséges környezet és felszerelés biztosításával kapcsolatos válaszok átlagértéke



A szakmai feladatok ellátásához szükséges bútorokkal kapcsolatban is 4,33 átlagérték jelent meg. A légkondicionálás a szakmai feladatok ellátásának szempontjából sem releváns, ahogyan az előzőekből már bemutattuk, az intézmények nem rendelkeznek a helyiségek hűtésére szolgáló berendezéssel.

A kérdőív következő egysége az informatika és telekommunikáció kérdésköre. A telekommunikációs szervíz tekintetében az intézmények külső megbízottjukat veszik igénybe. Az informatikai feladatellátás esetében 3-ból 2 az önkormányzat külső szolgáltatója által, míg egy intézmény ezt a feladatot is önkormányzat munkatársával és az intézmény külső szolgáltatója által látja el.

A számítógépekkel való ellátottságra a következő táblázatból nyerhetünk információt az intézményenként összesített adatokból:

4. táblázat intézmények számítógéppel való ellátottsága összesen

Informatika és telekommunikáció			
A munkavégzéshez használt számítógépek darabszáma összesen	8	db	
5 évnél idősebb számítógépek darabszáma összesen	4	db	
Windows XP-t futtató számítógépek darabszáma összesen	7	db	

A táblázatból jól látható, hogy a munkavégzéshez használt számítógépek 50%-a 5 évnél idősebb, és a számítógépek 88%-án Windows XP operációs rendszert fut. Ezt a ténytet tovább rontja, hogy 2014. április 8.-án megszűnt a Windows XP támogatása és frissítési lehetősége, így ez korszerűtlenségen túl kockázati tényezőt is jelent.

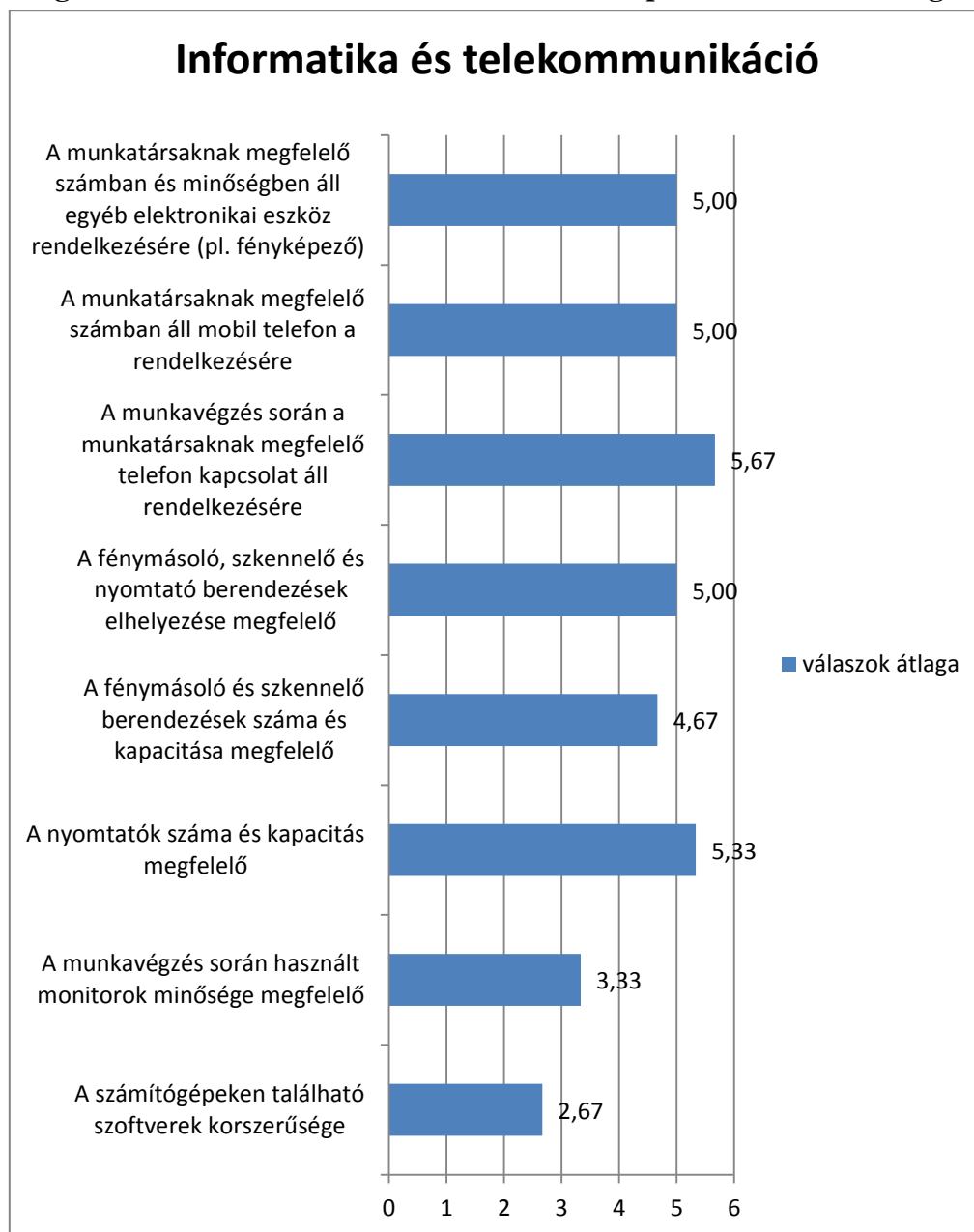
A munkatársak részére a munkavégzés során keletkező fájlok tárolására közös hálózati meghajtóval 3 intézményből csak 1 rendelkezik, amely intézmény tudja biztosítani, hogy a közös hálózati meghajtó interneten keresztül is elérhető legyen, emellett a közös hálózati meghajtó tartalmát rendszeresen archiválja. 3 intézményből 1 rendelkezik önálló weboldallal.

Egyöntetű válasz született az intézményvezetők részéről, arról, hogy hasznos lenne informatikai tudás frissítését vagy bővítését célzó belső informatikai továbbképzés. Valamint egységesen 4-esre értékelték az informatikai hibák gyakoriságának előfordulását, ahol a 1 jelentette a nagyon magas számú elfordulást a 6 jelentette az elvétve, elhanyagolható kategóriát.

A többi informatika, telekommunikáció témakörében feltett kérdésekre adott válaszok 4,57-es átlagértéket mutatnak, a válaszok között azonban nagyon nagy a szórás. A következő diagram ezt jól szemlélteti. Leggyengébb értékelést a számítógépeken található szoftverek korszerűsége kapta, 2,66 értéket. Ez visszautal arra a tényre, hogy a számítógépekből 8-ból 7 Windows XP operációs rendszerrel rendelkezik. A munkavégzés során használt monitorok minőségével kapcsolatban is csak 3,33 az átlagérték.

A mobiltelefonokkal való ellátottság 5-ös értéke csak egy intézmény visszajelzése, 2 intézmény nem releváns válaszként értelmezte a kérdést saját intézményére nézve.

16. diagram informatika és telekommunikációval kapcsolatos válaszok átlagértéke

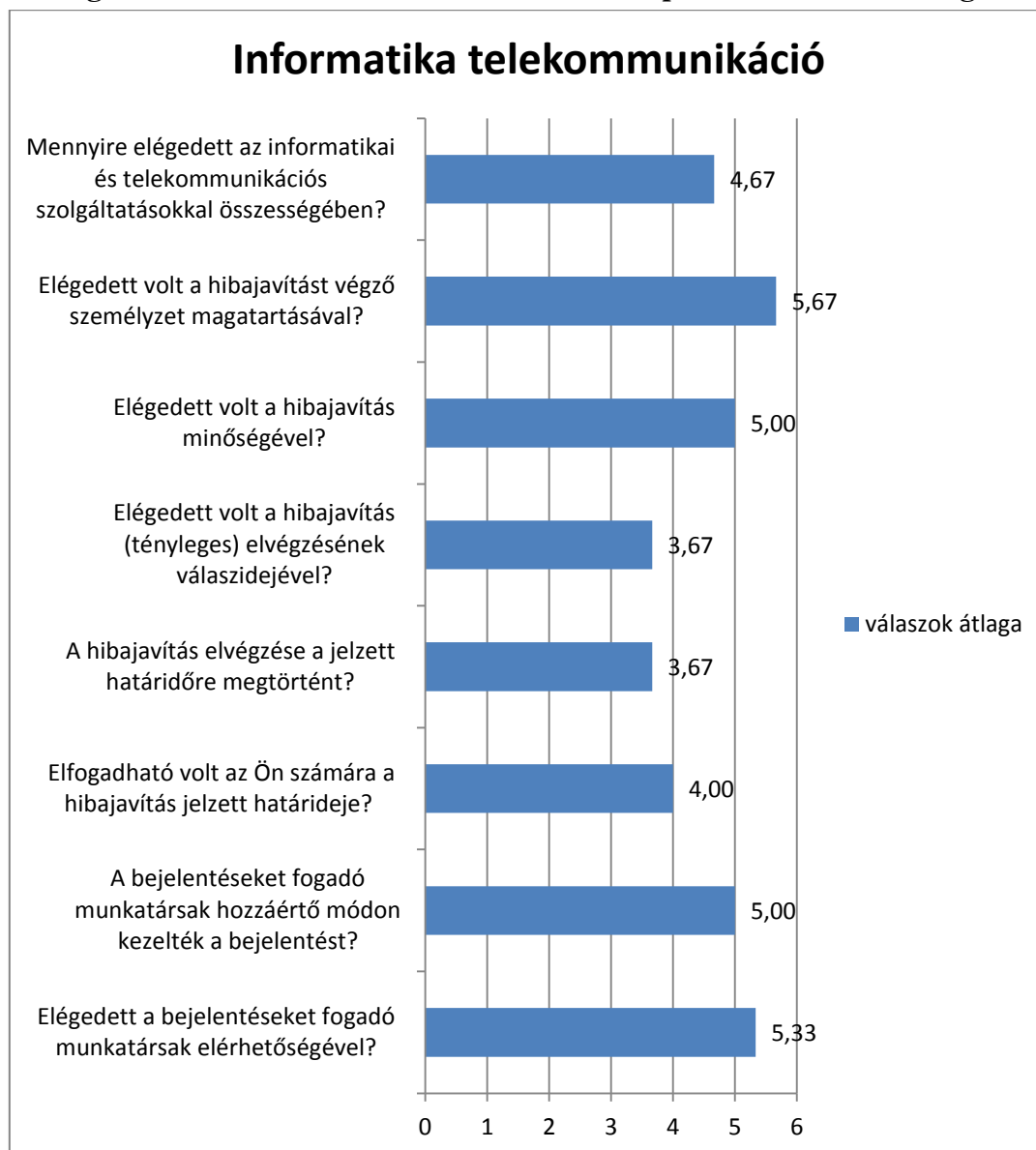


A következő diagramban is szemléltetett kérdések közül a hibajavítás tekinthető problémás területnek a válaszok alapján. A hibajavítás jelzett határidejével és a hibajavítás tényleges elvégzésének válaszidejével kapcsolatban 3,66-os értékelést kaptunk átlagosan, tehát inkább nem elégedettek a hibajavítással a válaszidő és határidő szempontjából. Változtatási javaslatként a rendszeres karbantartást emelték ki válaszadók.

Ezen a ponton is összekapcsolódik a szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata a támogató infrastruktúrával, a szerződésben szükséges kellő részletességgel a szolgáltatási szintet

leszabályozni, hogy számon kérhető legyen, és a világosan lefektetett elvárások mentén a nyújtott szolgáltatás minősége javulhat.

17. diagram informatika és telekommunikációval kapcsolatos válaszok átlagértéke



A kérdőív következő nagyobb egysége a munkahelyi étkeztetéssel kapcsolatos. Három intézményből kettő úgy nyilatkozott, hogy a dolgozók részére meleg étkezés lehetősége rendelkezésre áll. Az egyik intézmény az önkormányzat külső szolgáltatóját, míg a másik intézmény az önkormányzat munkatársát jelölt meg feladatellátás módjául. A színvonallalkapcsolatban csak egy intézmény adott értékeket, egyedül az étkezésre biztosított helyiség megfelelősége, világossága, jó szellőzése kapott 2-es értékelést, azaz rossz véleményt. A munkatársak részére egyik intézmény sem biztosít hidegétkeztetést. Viszont az intézményvezetők

szerint az intézmény környékén megfelelő melegétkeztetési lehetőség elérhető, valamint az intézményben rendelt ételek átvétele és elkülönített étkező helyiségben való elfogyasztása biztosított.

A gépjárművek biztosításával kapcsolatban nem adtak választ az intézményvezetők, mivel úgy ítélték meg, rájuk nézve nem releváns, hogy feladataik ellátásához gépjármű igénybevétele szükséges.

A munkahelyi biztonság és egészségügyi ellátás biztosítása kapcsán az intézmények külső szolgáltatóval látják el a feladatot. Abban különböznek az intézmények, hogy kizárólag saját vagy kizárólag az önkormányzat külső szolgáltatóját veszik igénybe, vagy mindkettőt. A munkabiztonsággal kapcsolatban adott válaszok értéke 5,88. Az intézmények épületeit kellően biztonságosnak tartják a vezetők, az intézmény épületének egyes jellemzőiről úgy vélik, hogy nem károsítják a munkavállalók egészségét. További fejlesztési javaslat keretében a következő helyzetkép fogalmazódott meg „Intézményi beszerzések, ügyintézés saját gépjármű igénybe vételével történnek; (a feladatoktól függően naponta többször is el kell jutni a polgármesteri hivatalba, kb. 2 km távolságra az óvodától)”.

A létesítményüzemeltetés mellett a másik nagy témakör a beszerzések lebonyolítása, kifejezetten a közös beszerzések szempontjából. A kérdőívből kiderült, hogy az intézmények beszerzéseit nem szervezik meg más intézményekkel közösen. Mind a 3 intézményvezető nemlegest választ adott a közös beszerzésre vonatkozó kérdésre.

Az egyik intézményvezető megfogalmazta a témakör kapcsán, hogy a tisztító- és irodaszerek papíráru éves mennyiségének közös beszerzésre nagy segítség lenne intézmények számára.

Az intézményi kérdőív kérdéscsoportonkénti átlagait a következő táblázat foglalja össze:

5. táblázat kérdéscsoportonkénti válaszok átlaga

Kérdéscsoport	Válaszok összesített átlaga
Intézményüzemeltetés és a közös beszerzések szervezeti modelljének értékelése	4,66
Létesítményüzemeltetés: takarítás	5,1
Karbantartás, épületüzemeltetés, nem tervezett karbantartás	4,77
Tervezett karbantartás, hibajavítás	4,88
Egyéb épületüzemeltetés	4,78
Intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés	4,24
Portaszolgálat	nincs
Irodai környezet és iroda-felszerelések biztosítása	5,05
Szakmai feladatok ellátásához szükséges környezet és felszerelések biztosítása	4,86
Informatika és telekommunikáció	4,58
Étkeztetés (munkahelyi)	4,90
Gépjárművek	nem használnak munkavégzéshez
Munkabiztonság	5,88
Beszerzések lebonyolítása	nincs közös beszerzés

Összességében elmondható, hogy a zöldfelületek karbantartása terén van az intézményvezetők szerint a legtöbb fejlesztendő terület, megoldatlan kérdés. A munkabiztonságot érintő kérdésekben kifejezetten elégedettek. Portaszolgálattal egyik intézmény sem rendelkezik, és nem valósult meg közös beszerzés sem az intézmények között.

A POLGÁRMESTERI HIVATAL INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTERE

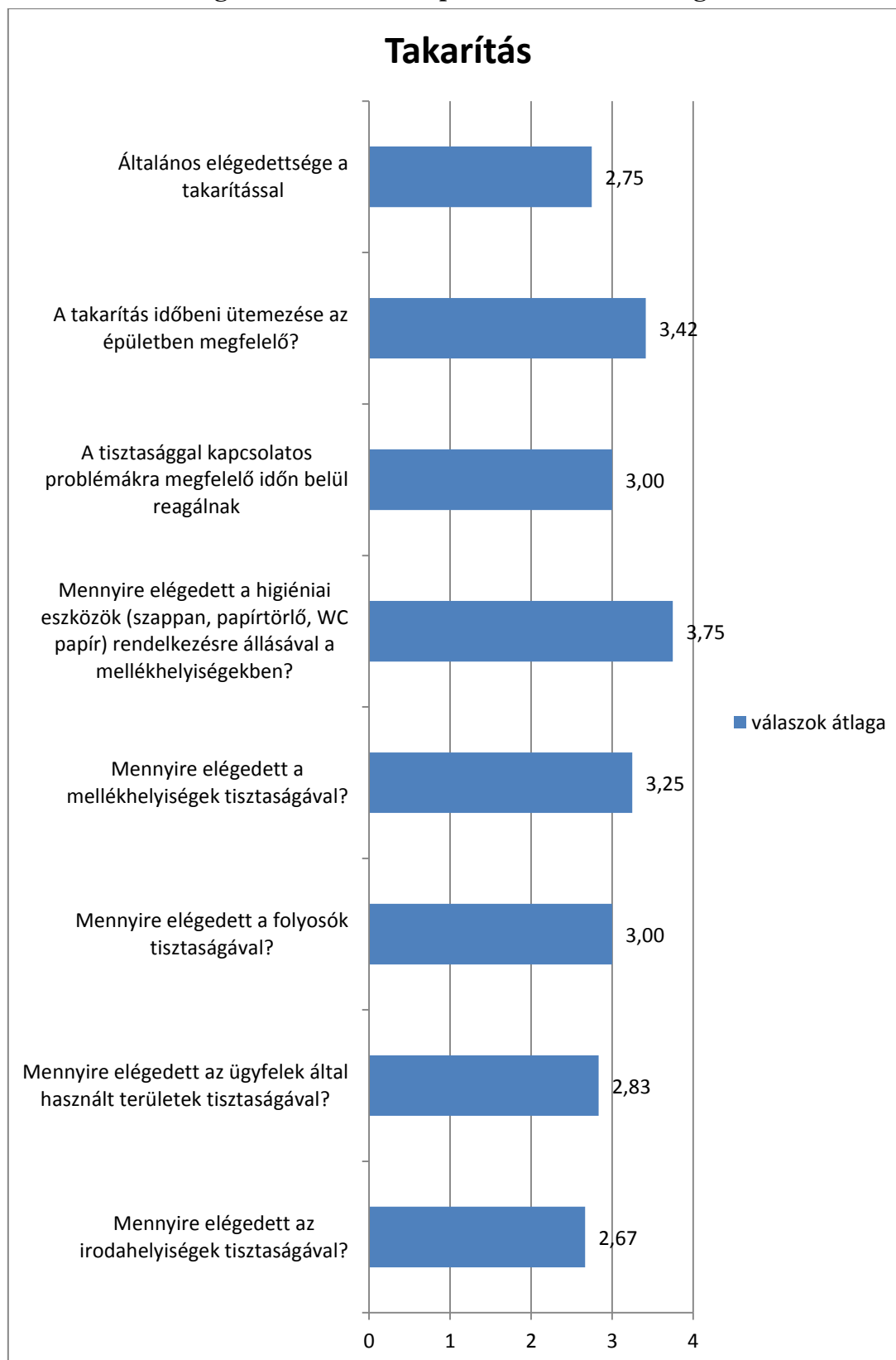
Hivatali kérdőív eredményeinek bemutatása

A kizárólag Tiszaalpár Polgármesteri Hivatal részére kiküldött on-line kérdőív felépítéséről a módszertani leírás során említést tettünk. Az alfejezet célja a hivatali kérdőív eredményeinek bemutatása, elemzése.

Tiszaalpár Polgármesteri Hivatal összlétszáma 17 fő, közülük 1 fő tartósan távol van betegség miatt. A kérdőívet 16 főből 12 fő töltötte ki.

A kérdőív első nagy egysége a takarítással való elégedettség felmérését szolgálja.

18. diagram takarítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



A takarítással kapcsolatos kérdések közül az első az irodahelyiségekre vonatkozott. Az adatokból kiderül, hogy a válaszadók egy harmada egyáltalán nem elégedett az irodahelyiségek tisztaságával, a kérdésre adott válasz átlaga 2,66.

Az előző kérdéshez hasonlóan elégedetlen a dolgozók az ügyfelek által használt területek tisztaságával is. A válaszadók 31%-a egyáltalán nem elégedett, a kérdésre adott válasz átlaga összességében nem éri el a 3-as szintet, csak 2,83.

A válaszadók közül hasonlóan 31%-a egyáltalán nem elégedett a folyosók tisztaságával sem, az átlag 3.

A mellékhelyiségek tekintetében nagy a szórás, de a válaszok 3,25-ös átlagértékéből arra lehet következtetni, hogy közepesen elégedettek a hivatal dolgozói a mellékhelyiségek tisztántartásával kapcsolatban.

A higiéniai eszközök rendelkezésre állásának tekintetében a legtöbben a 3-as értéket választották, 38%. Az összesített átlag javuló tendenciát mutat, 3,75-re értékelték a válaszadók összességében az említett eszközök rendelkezésre állásának minőségét.

A problémákra adott válaszdíó tekintetében sem magas az elégedettségi szint, a válaszadók 31%-a nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem elégedett. A válaszok átlaga 3-as, tehát összességében közepes mértékben elégedettek.

A takarítás időbeni ütemezésére adott válaszok átlaga 3,42, ez alapján a hivatali dolgozók érzékelnek fejlesztendő területeket ezen a téren. Azonban nagy a szórása a válaszok értékeinek, ugyanannyian jelölték meg az 1-2 kategóriát (inkább nem vagyok elégedett, nem értek vele egyet), mint az 5-6 kategóriát (elégedett vagyok, teljes mértékben egyet értek vele).

Az általános elégedettség a takarításnál 2,75-ös átlagértéket mutat, ami következetes az előző kérdések eredményeivel, azonban a válaszadók 31%-a egyáltalán nem elégedett a takarítással, általánosságban sem.

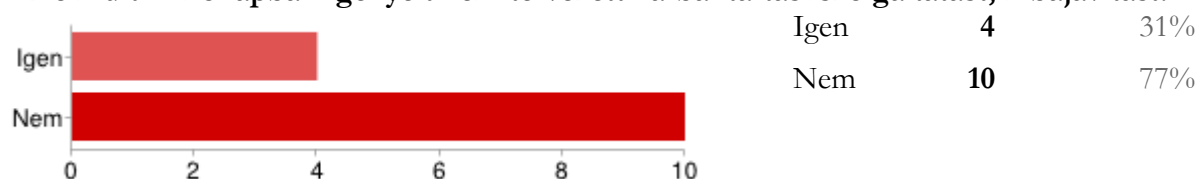
A nyitott kérdésre adott válaszok közül fejlesztési javaslatként előfordult, mint „megfelelően lennének zárva a mellékbejáratok és az ügyfelek által nem lenne folyamatos átjáróház, akkor egyszerűbb lenne a takarítás is.”

A következő nagyobb témakör a karbantartás, hibajavítás, és az azokkal kapcsolatos tapasztalatok felmérése.

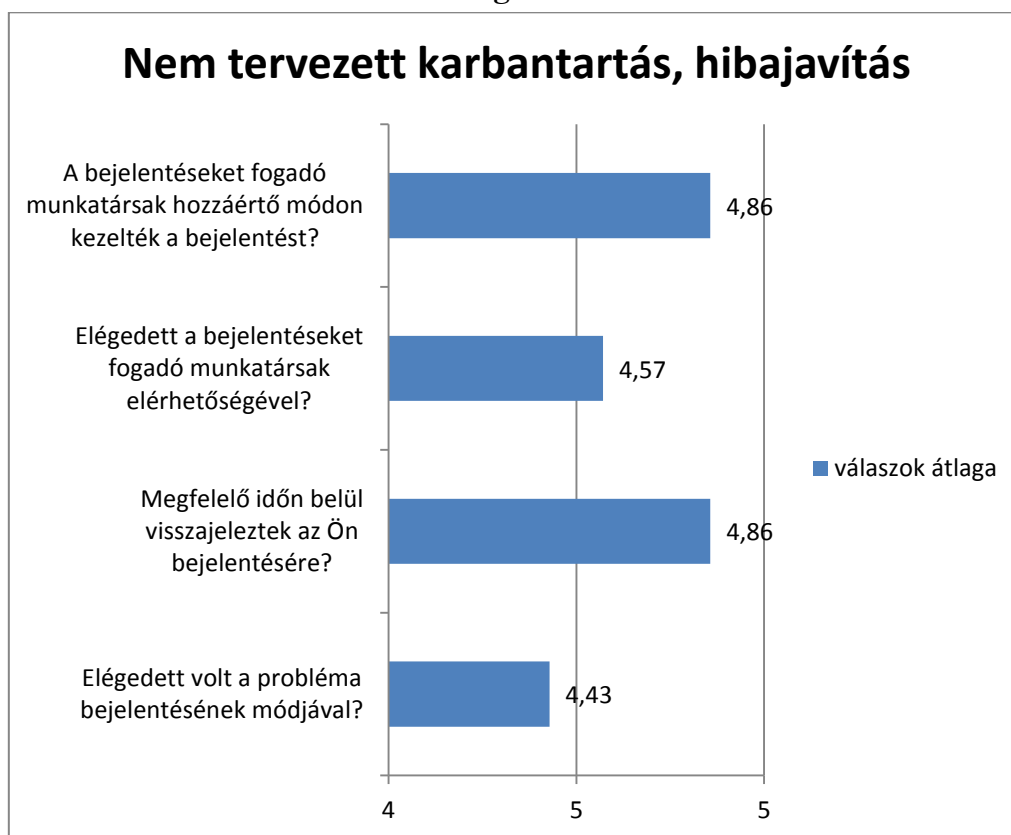
Nem tervezett karbantartás, hibajavítás az elmúlt 12 hónapban kérdése a válaszadók többsége azt válaszolta, 77%-a, hogy nem igényelt. Tehát relatíve kevés válaszadó tapasztalatait tudjuk értékelni a nem tervezett karbantartásokkal kapcsolatban nyújtott szolgáltatásokról.

19. diagram tervezett karbantartás, hibajavítás igénybevételével kapcsolatos kérdésre adott válaszok

Az elmúlt 12 hónapban igényelt nem tervezett karbantartási szolgáltatást, hibajavítást?



20. diagram nem tervezett karbantartással, hibajavítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



Összességében a probléma bejelentésre adott válaszok átlaga 4,43, tehát inkább elégedettek voltak vele. A válaszadók átlagosan 4,86-os értéket adtak a visszajelzésre.

A bejelentéseket fogadó munkatársak elérhetőségével kapcsolatban a válaszok értékeinek átlaga 4,57.

A bejelentések hozzáértéséről 4,85-ös átlag született, a releváns válaszokat figyelembe véve.

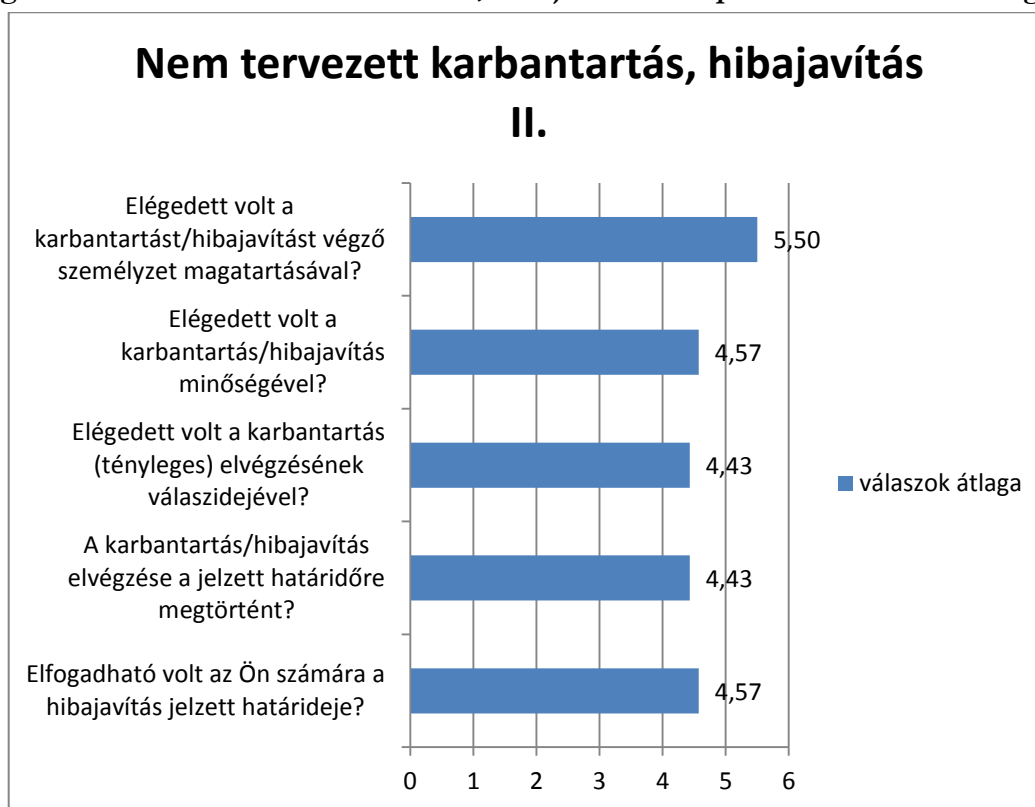
Az esetek többségében jelezték az ügyfél számára, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani, ezt mutatja a következő diagram:

21. diagram hibaelhárítás idejére adott válaszok

Jelezték Önnek, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani?

Igen	5	38%
Nem	3	23%
Nem releváns	5	38%

21. diagra nem tervezett karbantartással, hibajavítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



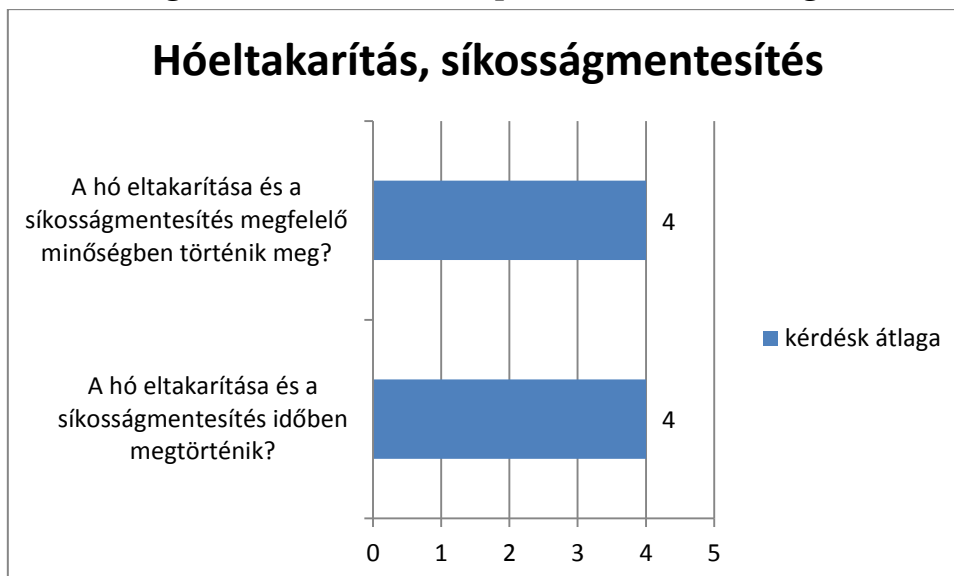
A jelzett határidővel kapcsolatban a válaszok 4,57-es átlagot értek el. Tehát, akinek jelezték is, hogy mennyi időn belül javítják ki a hibát, a visszajelzés információtartamával csak a közepesen elégedettek.

A folyamatban logikailag, és időrendben is az ígért határidő és a megvalósulás közötti eltérés következik a kérdőívben. 4,42 az átlag. Tehát előfordulnak olyan esetek, amikor a karbantartás, hibajavítás elvégzése mégsem a jelezett határidőre történik meg.

Így pont ugyanannyira (4,42-es átlag) elégedettek a karbantartás tényleges elvégzésének válaszidejével, mint amennyire elégedettek a tényleges megvalósulással és a megígért határidő közötti eltéréssel. A hibajavítás minőségére adott válasz átlag 4,57. A karbantartás javítását végző személyzettel összességében elégedettek, ami az 5,5-es átlagértékből következik.

A hivatal épületén kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés témakörben 2 kérdést tettünk fel.

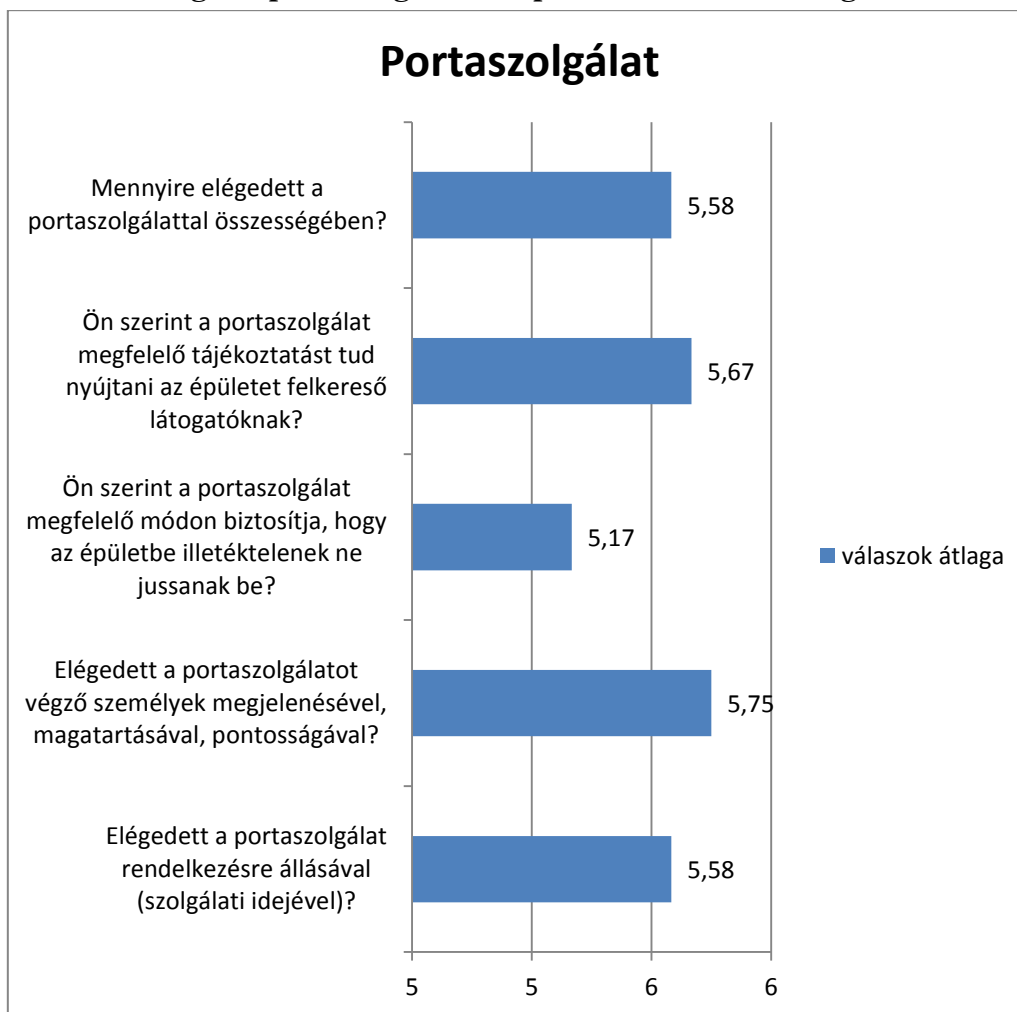
22. diagram hóeltakarítással kapcsolatos válaszok átlagértéke



A válaszok átlaga 4-es érték a hóeltakarítás minőségi követelményeinek szempontjából is.

A következő témakör a portaszolgálat, és a portaszolgálat feladatellátása volt. A következő diagram szemlélteti a kérdésenkénti válaszok átlagát.

23. diagram portaszolgálattal kapcsolatos válaszok átlagértéke



A portaszolgálat megítélése az eddigi témakörökhöz képest kifejezetten jónak mondható, a rendelkezésre állás, szolgálati idő tekintetében adott válaszok átlaga 5,58.

A hivatali dolgozók úgy vélik, hogy a portaszolgálatot képviselő munkatársak magatartása, megjelenése, pontossága kiváló, átlagosan 5,75-ös választ jelölték meg.

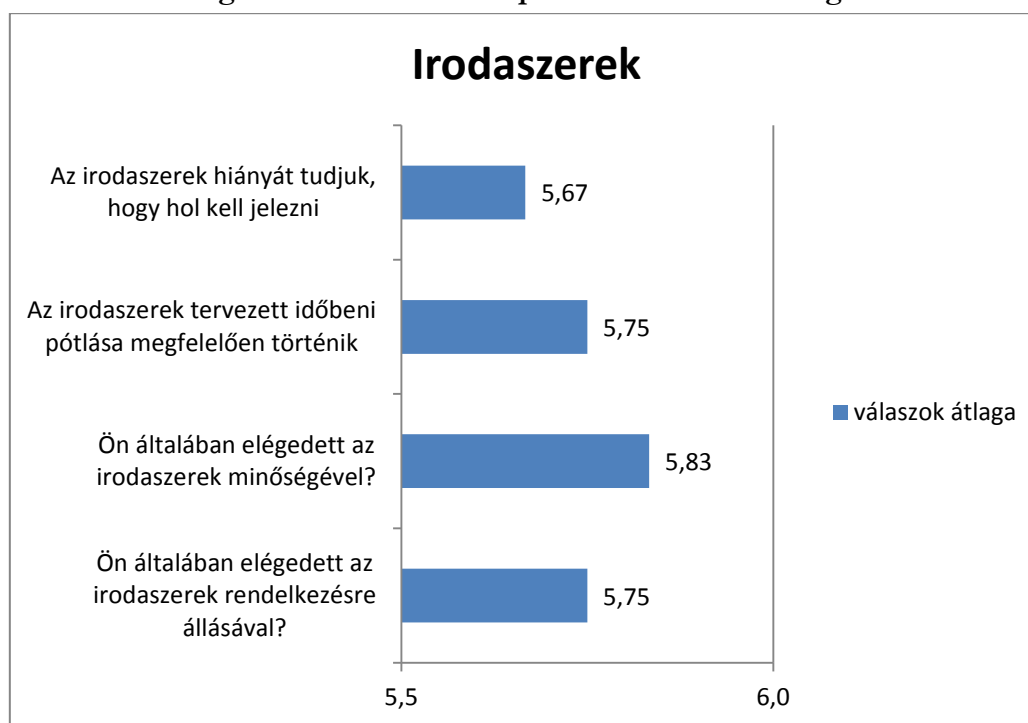
Ezzel összefüggésben a hivatali munkatársak meg vannak győződve arról, hogy az épületbe a portaszolgálatnak köszönhetően nem jutnak be az épületbe illetéktelenek. 5,16 a válaszok átlaga, és úgy tapasztalják, hogy a portaszolgálat megfelelő tájékoztatást nyújt az ügyfeleknek. A válaszok átlaga 5,66.

Nem meglepő a következtetés, hogy a portaszolgálattal összességében elégedett a Polgármesteri Hivatal, az 5,58-as átlag ezt fejezi ki.

Irodai környezet, iroda felszerelések biztosítása kapcsán összességében 4,62 érték született a válaszok átlagára.

A következő diagram szemlélteti az irodaszerekkel kapcsolatos kérdésekre adott válaszok eredményeit.

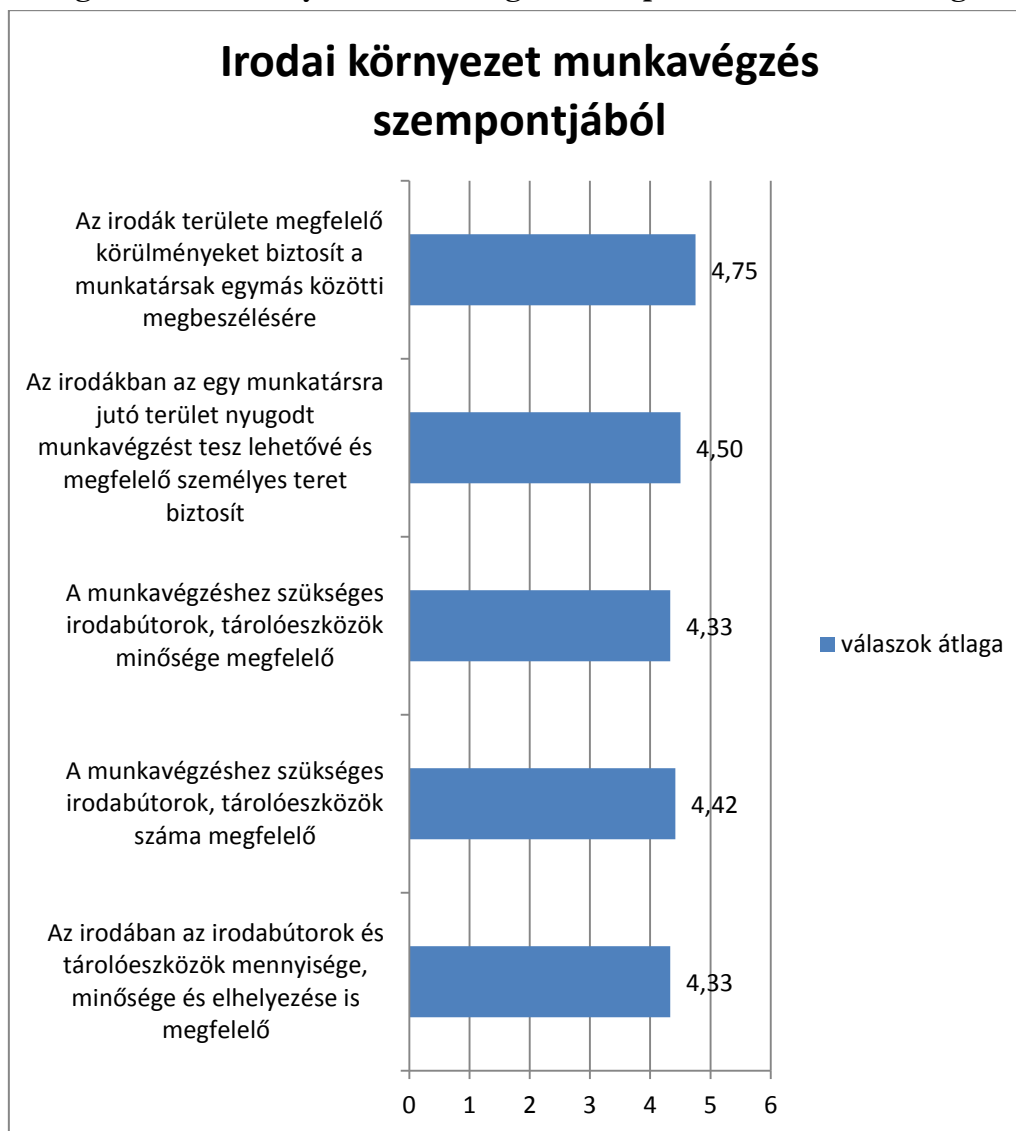
24. diagram irodaszerekkel kapcsolatos válaszok átlagértéke



A válaszadók általában elégedettek az irodaszerek rendelkezésre állásával, 5,75-ös átlag született. Elégedettek az irodaszerek minőségével is, 5,83-as az átlag. Az irodaszerek tervezett pótlásával kapcsolatban is az a tapasztalatuk, hogy megfelelően történik, 5,75-ös az átlagérték. Az irodaszerek hiánya kapcsán is pontosan tudják, hogy kihez kell fordulniuk, az 5,66-os átlagértékből arra következtetünk, hogy az irodaszerekkel kapcsolatos folyamatok rendben zajlanak, és kielégítik az irodai munkatársak igényeit.

Az irodai környezet munkavégzés szempontjából témában feltett kérdésekre az alábbi diagramban látható válaszok születtek.

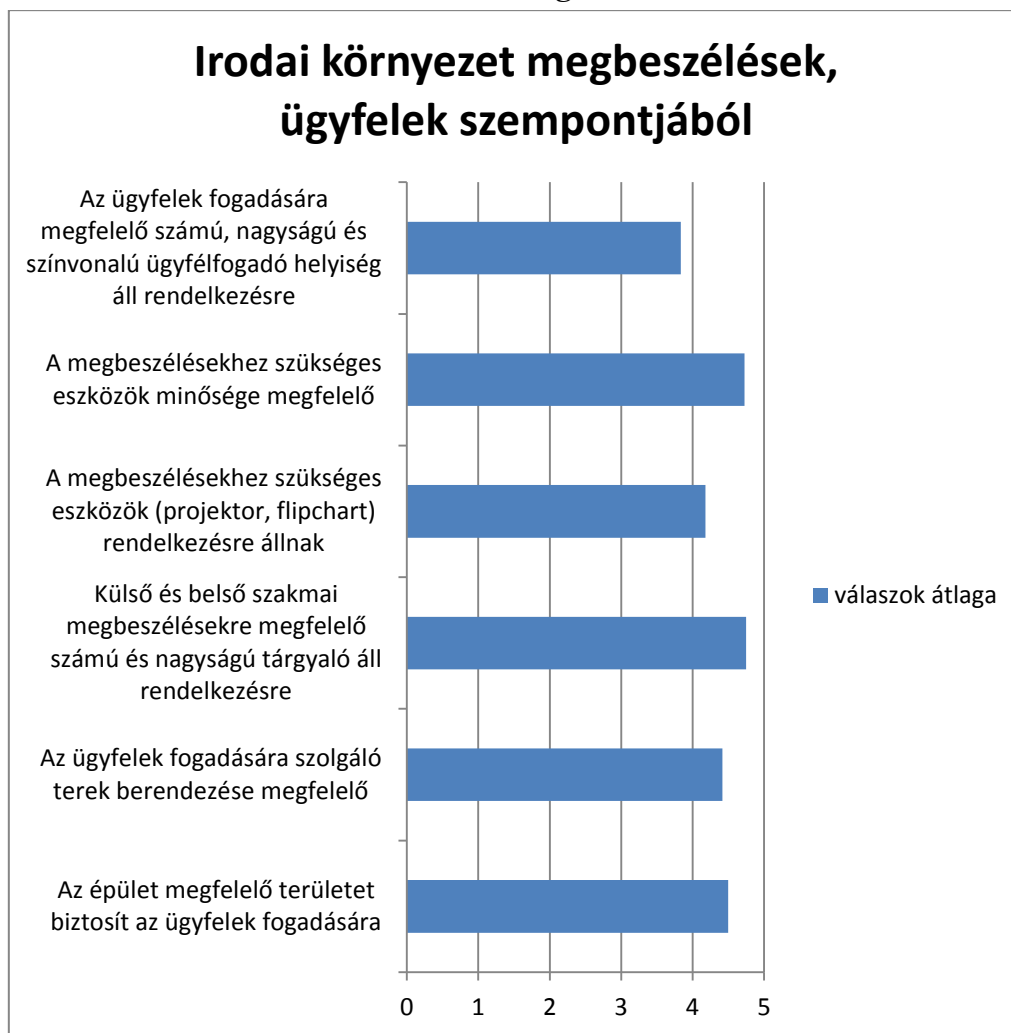
25. diagram irodai környezet munkavégzéssel kapcsolatos válaszok átlagértéke



Az irodabútorok tekintetében kevésbé elégedettek, a válaszok átlaga 4,33. A munkavégzéshez szükséges irodabútorok, tárolóeszközök számával kapcsolatban sem sokkal magasabb az átlagérték, 4,41. Hasonló érték körül mozog a munkavégzéshez szükséges irodabútorok, tárolóeszközök minőségéről alkotott vélemény is: 4,33. Kis mértékben jobb eredményt mutat az iroda és a nyugodt munkavégzés megteremtésének keretei 4,5-ös átlagértékkel. Nagyobb elégedettséget mutat az iroda kialakítása és az egymás közötti megbeszélés lehetőségének feltétele kérdésre adott válasz a 4,75-ös átlagérték kapcsán.

Az irodai környezet és az ügyfelek, szakmai megbeszélések kapcsolatáról adott válaszok átlagát a következő diagram szemlélteti.

26. diagram irodai környezet megbeszélésekkel, ügyfelek fogadásával kapcsolatos válaszok átlagértéke



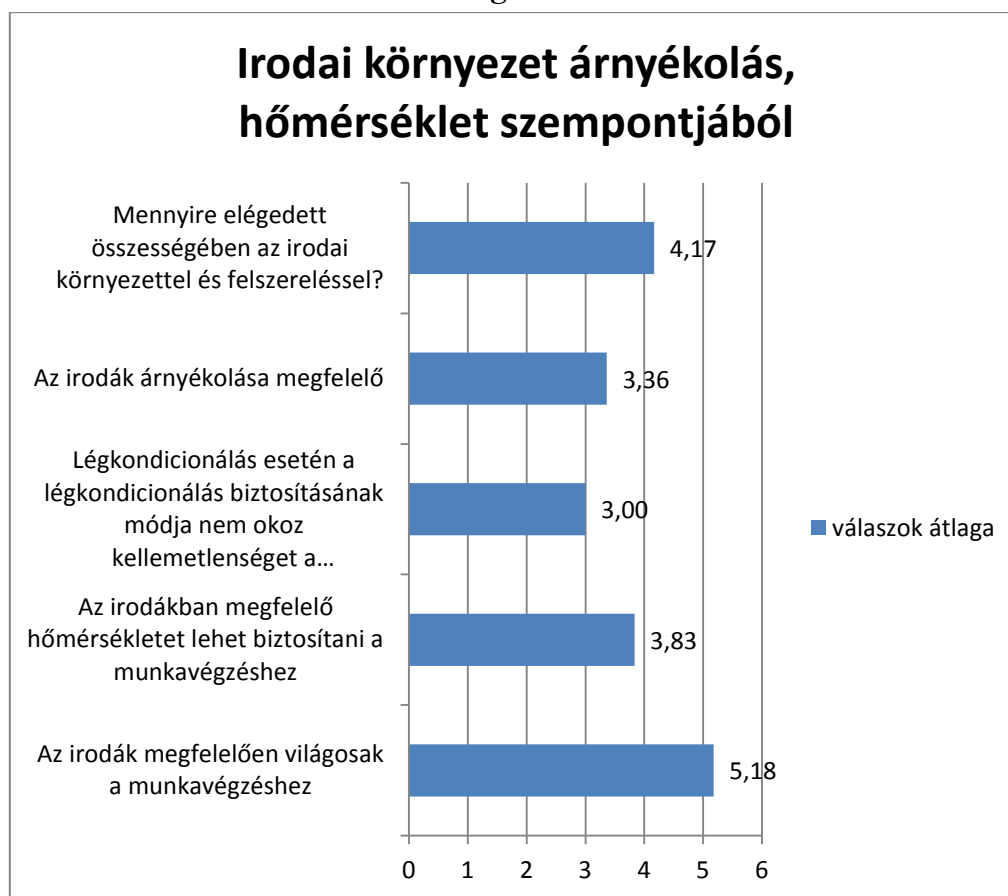
A hivatali munkatársak úgy vélik, hogy a hivatal épülete átlagosan megfelelő területet biztosít az ügyfelek fogadására, a 4,5-ös átlagot tekintve azonban nem egységes a vélemény. 1 darab 6-os érték, és 1 darab 3-as érték született, 5-5 4-es és 5-ös érték. A berendezésekkel kapcsolatban kicsivel gyengébb átlag született az előző kérdéshez képest: 4,41.

A tárgyalók esetében 4,75-re értékelte magát a hivatal a számosság és a nagyság tekintetében. A megbeszéléshez szükséges eszközök megfelelőisége 4,18-es átlagértéket hozott. Összességében a megbeszélésekhez szükséges eszközök minősége 4,72-es átlagértéket mutatott.

Az ügyfelek fogadására kialakított ügyfélfogadó helyiségek számával és színvonalával nem teljesen elégedettek a 3,83-as átlagérték alapján.

Az alábbi diagram foglalja össze az átlagértékeket az irodai környezet árnyékolás, hőmérséklet témaköre szempontjából.

27. diagramra irodai környezet árnyékolással, hőmérséklettel kapcsolatos válaszok átlagértéke



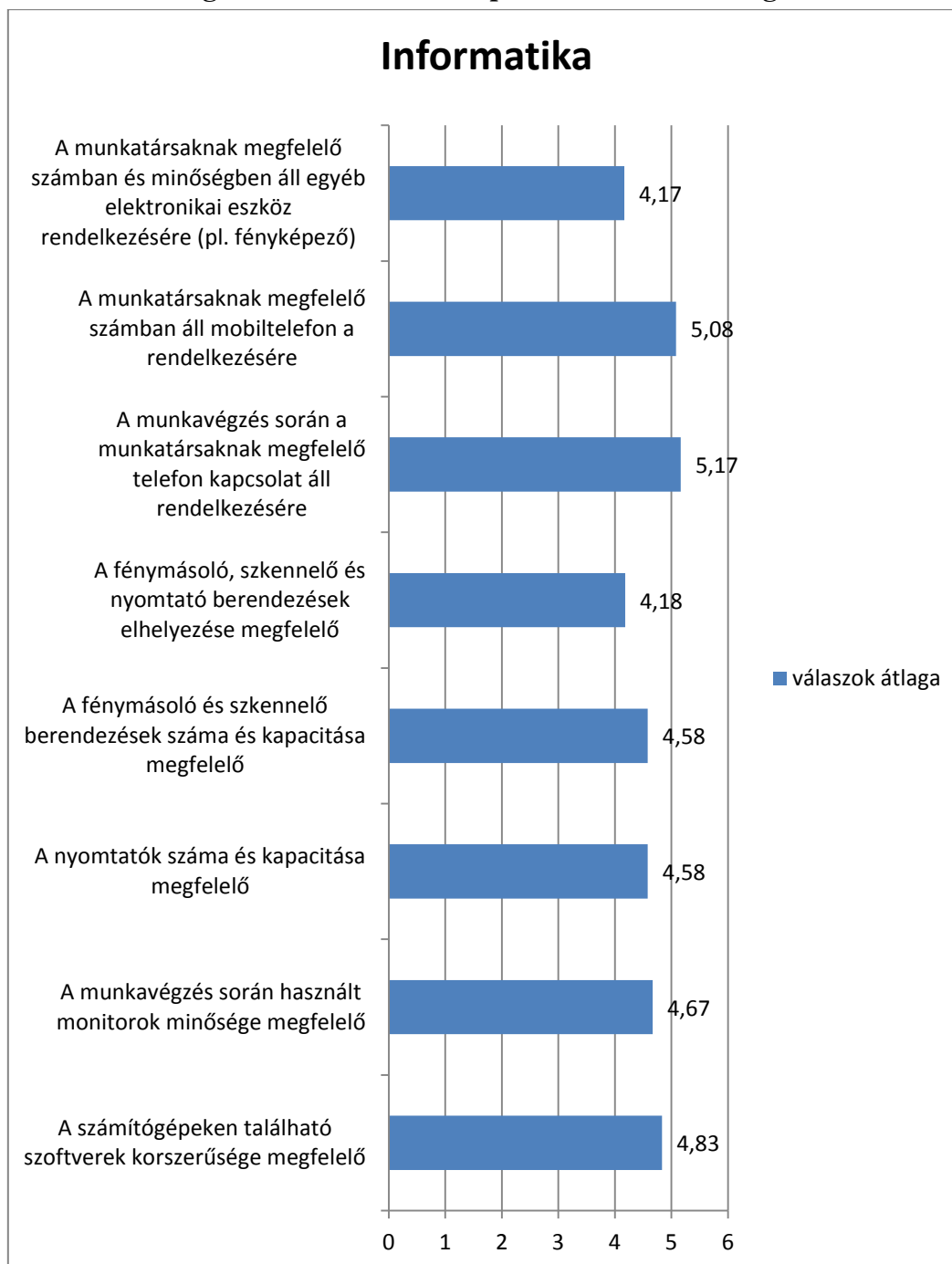
Az irodákat megfelelően világosnak tartják a munkatársak, erre az 5,18-as átlagértékből lehet következtetni. Az irodák hőmérsékletével kapcsolatban viszont jóval alacsonyabb, 3,83 az átlagérték, azaz közepesnek tartják az irodák hőmérsékletét. A válaszokban is megmutatkozik, hogy a hivatalnak nincsen légkondicionáló berendezése. A hőmérséklet témakörén belül az irodai árnyékolással kapcsolatban 3,36 a válaszok átlagértéke.

Összességében az irodai környezetet és az irodai felszereléseket 4,16-ra értékelték átlagosan. Bár senki sem teljesen elégedett, de a válaszadók 46%-a 5-ösre értékelt.

Az irodai környezettel kapcsolatosan a következő igények fogalmazódtak meg a kitöltők részéről: íróasztali lámpák beszerzése, hivatali bútorok korszerűsítése, fűtéskorszerűsítés, légkondicionáló berendezés, sötétítő függöny, néhány irodában padlóburkolat csere.

A következő témakör az informatika és a telekommunikáció, az alábbi diagram többségében informatikával kapcsolatos kérdésekre adott válaszok átlagát ábrázolja.

28. diagram informatikával kapcsolatos válaszok átagértéke



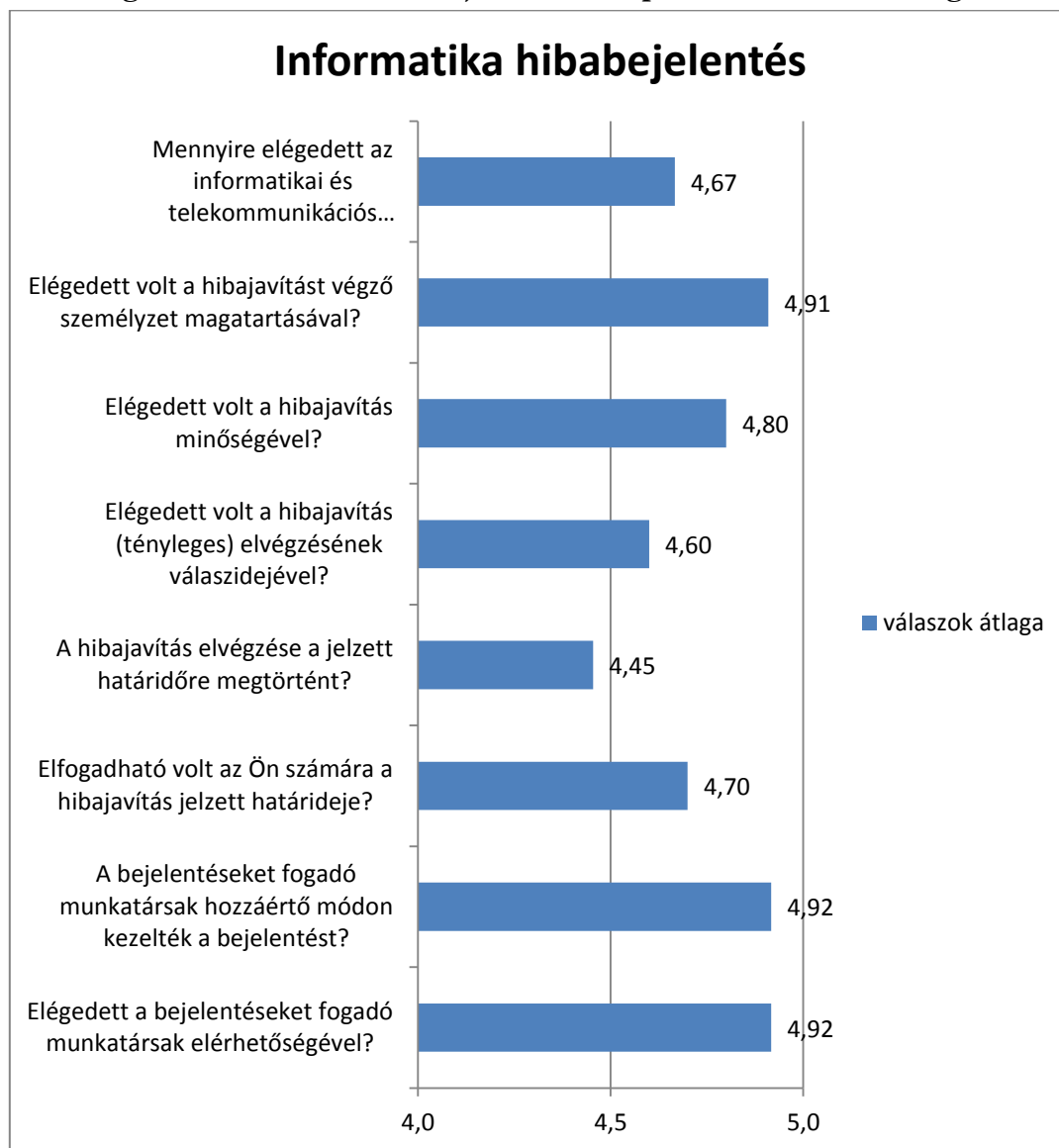
A szoftverek korszerűségét tekintve 4,83 az átlagérték, de ezen belül elég nagy szórást mutatnak a válaszok értékei: 1,55. A monitorok minőségéről hasonló vélemény uralkodik, mint a szoftverek korszerűségéről, az átlagérték 4,66. A nyomtatók számossága, kapacitása kapcsán sem tapasztaltunk nagyon eltérő értéket az eddig informatika terén feltett kérdésekhez képest, a kérdéskör átlagértéke 4,59. Ugyanígy vélekednek a válaszadók a fénymásolók és szkennelő

berendezések számát és kapacitását illetően, az átlagérték e kérdést illetően is pontosan 4,59. A fénymásolók, nyomtató berendezések elhelyezésével kapcsolatban az átlagérték 4,18. A legtöbb érték a 4-es és az 5-ös érték körül mozog. A telefonkapcsolat, és mobiltelefonnal való ellátottság megfelelőnek mondható. Az előbbire 5,16, utóbbira 5,08 az átlagérték. Az egyéb elektronikai eszközökkel való ellátottságot 4,16-ra értékelték.

Az informatikai hibák előfordulásának gyakoriságát, ahol 1 jelenti a nagyon magas előfordulást, 6 jelenti az elvétve, elhanyagolható kategóriát. A válaszok átlaga itt 4,66, azaz nem érzékelik túlzottan gyakorinak a hibák előfordulását.

A következő diagram a hibabejelentéssel kapcsolatos kérdésekre adott válaszok átlagát szemlélteti.

29. diagram informatikai hibabejelentéssel kapcsolatos válaszok átlagértéke



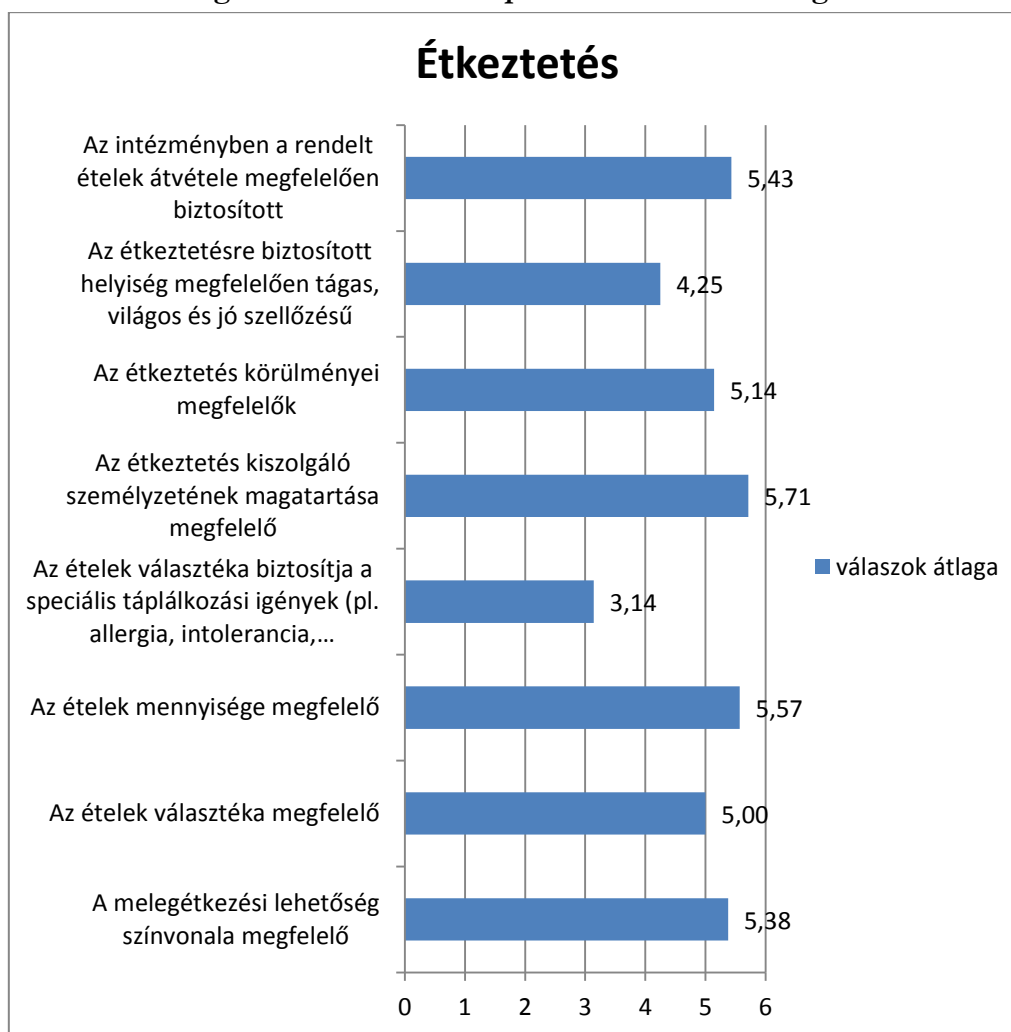
A hibabejelentésekkel kapcsolatban 4,92-re értékelték átlagosan a bejelentéseket fogadó munkatársak elérhetőségét, és hasonlóan 4,92-es értéket kapott a bejelentéseket fogadó munkatársak hozzáértése is. Az esetek 54%-ban jelezték, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani. 4,7 az átlagérték a hibajavítás jelzett határidejét illetően.

Valamivel alacsonyabb a jelzett határidő és a tényleges teljesítéssel való elégedettség átlaga, 4,45. A hibajavítás tényleges válasz elvégzésének válaszidejével összességében 4,6-os átlagérték mutatható ki. A hibajavítást minőségi szempontból átlagosan 4,8-ra értékelték, ennél elégedettebbek a 4,9 átlagérték szerint a hibajavítást végző személyzet magatartásával. Összességében az informatikai és telekommunikációs szolgáltatásokkal az átlagos elégedettség 4,66 érték körül mozog.

Fejlesztési javaslatként egyedül a szoftverek korszerűsítése jelent meg a szöveges értékelések között.

A következő nagyobb egység a munkahelyi étkeztetésre vonatkozó kérdések, az alábbi diagram ábrázolja az adott válaszok átlagát.

30. diagram étkeztetéssel kapcsolatos válaszok átlagértéke



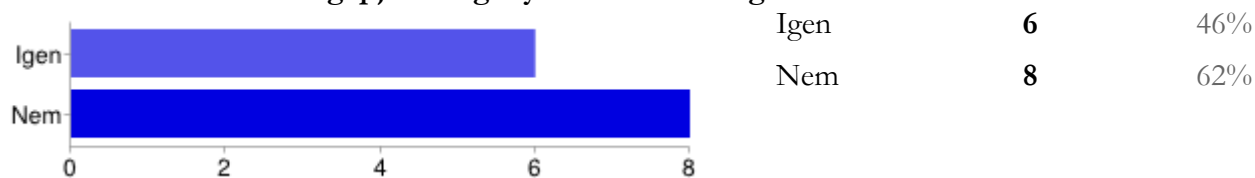
A melegítkezési lehetőség színvonalával 5,38 az átlagos elégedettségi szint, tehát a minőséggel kapcsolatban nincsen komoly kifogás. Bár elég sokan, a válaszadók 31%-a nem nyilatkozott a témakörben, ők feltehetőleg nem veszik igénybe a szolgáltatást. A választékkal, és az ételek mennyiségével is elégedettek az előbbi kérdésre 5-ös, utóbbira 5,57-es átlagértéket számítottunk ki, az eddigi kérdések során ebben a témakörben születtek legmagasabb értékek.

A speciális igényeket azonban nem elégíti ki megfelelően az ételek választéka, a válaszok értékes átlagosan 3,14. Az étkezést kiszolgáló személyzet magatartását teljes mértékben megfelelőnek tartják, 5,71 az átlagérték. Az étkezés körülményei sem kapott sokkal rosszabb értékelést, átlagértéke 5,14. Az étkeztetésre helyiség tágassága, világossága és szellőzése 4,25-ös átlagot kapott. A rendelt ételek átvétele megfelelően biztosított, 5,42-re értékelték ennek körülményeit.

A kérdőív utolsó témaköre a gépjárművekkel kapcsolatos. A hivatali dolgozók 46 %-a használ feladataihoz gépjárművet, a többség 62% nemmel válaszolt.

31. diagram gépjárművek igénybevételére adott válaszok

Feladataim ellátásához gépjármű igénybevétele szükséges



A gépjármű használók a gépjárművek számosságával átlagosan 4,4-es mértékben, a gépjárművek állapotával 4,1-es értékben elégedettek.

A hivatali kérdőív eredményeiről összességében elmondható, hogy a legkritikusabb terület a takarítás, annak színvonala, a takarító személyzet munkájának megítélése. Viszont kiemelkedően jó a véleménye a dolgozóknak a portaszolgálat és annak hatékonyságáról.

A részletes összesített eredményeket a következő táblázatban foglaltuk össze.

6. táblázat kérdéscsoportonkénti átlagok összesítése

Kérdéscsoport	Válaszok összesített átlaga
Takarítás	3,18
Karbantartás, üzemeltetés	4,7
Hivatal épületeinek karbantartása, hóeltakarítás	4
Portaszolgálat	5,75
Irodai környezet, iroda-felszerelések biztosítása	4,62
Informatika és telekommunikáció	4,67
Étkeztetés (munkahelyi)	4,95
Gépjárművek	4,25

FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

A támogató infrastruktúra felülvizsgálata, az ezzel kapcsolatos kérdőív eredmények kiértékelése után, az eredmények figyelembevételével az alábbiakban foglaltuk össze a javaslatainkat.

1. Közös beszerzések lebonyolítása

Megoldandó probléma

A rendelkezésünkre álló információk alapján a településen a papír-írószer, irodaszer, számítógépes kiegészítő eszközök, takarító- és tisztítószeresek beszerzésének ütemezése ad-hoc jellegű. Az intézményi kérdőív szerint nem valósul meg közös beszerzés, ami a költség- és erőforráshatékonyságot támogatná méretgazdaságosság miatt.

Javaslat leírása

A fenti probléma megoldás érdekében javasoljuk, legyen előre ütemezetten és teljes körben centralizált a nagyobb értékű és/vagy mennyiségű tételek beszerzése. Az éves várható igények felmérését követően keret megállapodás típusú közbeszerzési, vagy a jogszabályban előírt közbeszerzési értékhatárok el nem érése esetén versenyeztetési eljárást érdemes lebonyolítani az önkormányzat által ismert, megbízható szállítók körében.

A beszerzés menedzselését javasoljuk az önkormányzatnál megvalósítani az intézmények tekintetében is – például a településgazdálkodási menedzserhez delegálva. A versenyeztetési eljárás eredményeként nyertes szállítókkal minden intézmény külön szerződhet, a szerződéskötéstől önállóan tudja intézni a beszerzés technikai lebonyolítását.

2. Takarítás minőségének, ellátási színvonalának javítása

Megoldandó probléma

A véleményfelmérésből egyértelműen látható, hogy a takarítással összességében kiemelten elégedetlenek a munkatársak. Sem a mellékhelyiségek, sem az irodák, sem a folyosók tisztaságának minőségét, a takarítás elvégzését nem értékelték magasra.

Javaslat leírása

A fenti probléma megoldása érdekében javasoljuk a takarítónők munkaköri leírásában szolgáltatási szint meghatározását, azaz egyértelműen, számonkérhető módon legyen megfogalmazva, hogy takarítás minőségét milyen kritériumok jellemzik. Az ellenőrzés beépítését a folyamatba például a folyamatos adminisztrációt lehetővé tevő takarítási ellenőrző listák bevezetésével, és szűrőpróba szerű ellenőrzéssel. A megfelelő ellátás érdekében az illetékes vezető számára legyen előírt a rendszeres ellenőrzési kötelezettség.

3. Zöldterületek, hóeltakarítás ellátási színvonalának javítása

Megoldandó probléma

Az intézményvezetők az intézményi zöldfelületek karbantartásával, és a hóeltakarítás terén látnak fejlesztendő területet az adott válaszok alapján.

Javaslat leírása

Tekintettel arra, hogy a település kifejezetten a településgazdálkodási feladatok ellátására létrehozta a Településgazdálkodási Kft-t, javasoljuk a parkgondozó munkakörben foglalkoztatottak áthelyezését a társasághoz, ezáltal munkaidejük hatékonyabban és koordináltabban kihasználásra. Így az intézményeknek szervezetebb keretek között lenne lehetőségük az intézményi zöldfelület karbantartás és hóeltakarítás igénybevételére.

4. Épületfelújítások, karbantartások és napi munkavégzés összehangolása

Megoldandó probléma

Aktuális megoldandó probléma a KEOP pályázatok megvalósítása során a felújítási, energetikai korszerűsítési munkák végzésekor a hivatali munka és a kivitelezési munkálatok megfelelő szintű összeegyeztetése, a munkafolyamatok zavarásának elkerülése érdekében.

Javaslat leírása

Javasoljuk a felújítás, energetikai korszerűsítés kivitelezési ütemtervét az érintett épületekben dolgozó vezetőkkel egyeztetni, a szakmai feladatok ellátásának körülményeit figyelembe véve kialakítani. Az ütemezés tervezésekor javasolt minden érintett bevonása.

5. További beruházási források felkutatása

Megoldandó probléma

A településen lévő könyvtár épülete energetikai szempontból nem korszerű sem nyílászárók, sem hőszigetelés szempontjából.

Javaslat leírás

Ennek okán javasoljuk az intézményvezetők számára a még nem korszerűsített épületekre vonatkozóan a legfontosabb megoldandó problémák összegyűjtését a szükséges intézkedésekkel, ami alapján lehetséges a jelenleg is lebonyolítás alatt álló KEOP pályázatból támogatott beruházáshoz hasonló pályázati projektek előkészítése. A pályázatok folyamatos figyelését, követését.

6. IT infrastruktúra korszerűsítése

Megoldandó probléma

Az IT infrastruktúra elemzése rámutat arra, hogy az önkormányzat munkavégzéshez használt számítógépeinek 50%-a 5 évnél idősebb és a számítógépek 88%-án Windows XP fut, aminek a biztonsági frissítései már nem támogatottak, emiatt kockázati tényezőt is jelent.

Javaslat leírás

Ennek okán javasoljuk az IT infrastruktúra korszerűsítését. A jelenlegi helyzet pontos felmérést a számítógépek beszerzésére, értékre vonatkozóan, és prioritási lista felállítását a megfogalmazott igényekről.

II.SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK BEMUTATÁSA

A FELÜLVIZSGÁLAT CÉLJA

A második fejezet célja hogy a pályázatban megvalósuló második tevékenységi területen belül az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatban a szerződéses kapcsolatok bemutatásra és felülvizsgálatra kerüljenek. A felülvizsgálat lehetőséget nyújt, hogy feltárjuk a hiányosságokat, fejlesztendő területeket mind jogi formai és szakmai szempontból, valamint kiemeljük a jó gyakorlatokat.

A felülvizsgálat során lehetőség nyílik, hogy a szerződések feltételeinek felülvizsgálatát abból a szempontból elemezzük, milyen kedvezőbb lehetőségeket nyújtanak az önkormányzat számára a külső erőforrások igénybevétele során. A tanulmányban törekszünk az önkormányzat, mint szerződő fél szemszögéből értékelni a szerződéseket, az önkormányzat érdekeit képviselni.

A FELÜLVIZSGÁLAT MÓDSZERTANA

A tanulmány készítése során különböző módszertanok szerint hajtottuk végre az adatgyűjtő és elemző folyamatokat, amelyek a legtöbb esetben dokumentum alapú elemzéseket és személyes interjúkat jelentettek.

A szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata szoros együttműködésben zajlott Tiszaalpár Polgármesteri Hivatalával, az adatgyűjtés során a szerződésekre vonatkozó adatokat a hivatal adta meg.

A kitöltő feladata volt, hogy összegyűjtse azokat a hatályos szerződéseket melyek az önkormányzat és intézményei üzemeltetési, karbantartási, javítási, takarítási feladataira és az informatikai eszközök karbantartására vonatkozik. A táblázat a következő főbb paramétereket tartalmazta.

1. Szerződő fél
2. Felelős szervezeti egység neve
3. Érintett folyamat
4. Szerződés tárgya
5. Szerződés típusa
6. Szerződésben meghatározott díj vagy keretösszeg
7. Szerződésben meghatározott egységár
8. Felmondási idő
9. Szerződés kezdete
10. Szerződés lejárta

7. táblázat

Szerződésekre vonatkozó excel adatbekérő táblázat

	Szerződő fél	Felelős szervezeti egység neve	Érintett folyamat	Szerződés tárgya	Szerződés típusa	Szerződésben meghatározott díj vagy keretösszeg	Szerződésben meghatározott egységár	Felmondási idő	Szerződés kezdete	Szerződés lejárta
1. szerződés										
2. szerződés										
3. szerződés										
...										

Az egyes szerződésekre vonatkozóan további kérdéseket is feltettünk.

- Közreműködött-e ügyvédi Iroda a szerződések kapcsán?
- Egységes sablont használnak-e?
- A szerződés közbeszerzés köteles-e?

A módszertan utolsó lépésenként elektronikus formátumban bekértük a számunkra releváns szerződéseket éskét fő szempont-csoport szerint elemeztük azokat. A szempont-csoportok megnevezését és jellemzőit az alábbiakban részletezzük.

1. Szerződések jogi, alaki megfelelése, szabályszerűsége az alábbi szempontok szerint:
 - az alkalmazott szerződések mennyiben készülnek egységes minták, sablon alapján
2. Szerződések szakmai, tartalmi megfelelése, szabályszerűsége, elsősorban pénzügyi, szakmai előírásokat, követelményeket, a teljesítés körülményeit lehet áttekinteni az alábbi szempontok szerint:
 - alkalmaznak-e úgynevezett szolgáltatási szinteket és a szolgáltatási szint típusú (SLA) szerződések bevezetésének milyen lehetőségei vannak?

VIZSGÁLATI SZEMPONTOK

Az adatok összegyűjtése, és az elegendő mintaszám feldolgozása során a Hungaro Support Kft. csapata az alábbi szempontrendszeren keresztül vizsgálta Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzatának szerződéses kapcsolatait.

1. A fenti követelmények mindegyike szerepel a szerződésekben, ha nem, mi ennek az oka (pl. nem jó formanyomtatvány, nem egyértelmű eljárásrend)?
2. Az egyes követelmények megfelelően részletesek, egyértelműek (különös tekintettel a díjazásra és a teljesítés egyértelmű meghatározására)?
3. A teljesítés igazolásának folyamata megfelelően leírt a szerződésben, egyértelműen látható, mikor és milyen módon történik az igazolás, kifizetés, mik a teljesítési határidők?
4. A teljesítés módja egyértelmű, részletes, minden fél számára világos, mikor tekinthető teljesítettnek a szerződés, milyen követelményeket kell teljesíteni?
5. A szerződés formai és tartalmi részei összhangban vannak egymással, megfelelően csoportosítva, jól áttekinthetően tartalmazza a különböző előírásokat?
6. Az önkormányzaton belül ki a felelős az adott szerződésben foglaltak betartatásáért és a felelős alkalmas erre (olyan személy, szervezeti egység legyen, aki ténylegesen meg tudja ítélni szakmailag a teljesítés minőségét)?
7. A nem-teljesítés következményei egyértelműen le vannak írva, és a nem-teljesítést szankcionálják is a gyakorlatban, a kötbéreket, biztosítékokat érvényesítik (ezt indokolt külön megkérdezni, a szerződésekből nem derül ki)?
8. Létezik adatbázis a szerződések nyilvántartására, ha igen, milyen, mi a tartalma és hogyan kezelik, töltik fel, ki a felelős érte, van erre szabályzat, eljárásrend (ha nincsen nyilvántartás, tekintettel a téma fontosságára, indokolt javaslatot tenni ennek megvalósítására)?

A fenti szempontok vizsgálatával láthatóvá válnak a szerződésekkel kapcsolatos problémák egyedileg, rendszer illetve folyamat szinten is.

A szempontok alapján az előzetesen kiválasztott, vizsgálatra alkalmas szerződések elemzése után készültek el a szerződésekre és a szerződéskötésre vonatkozó fejlesztési javaslatok.

AZ ÖNKORMÁNYZAT SZERZŐDÉSES KAPCSOLATAI

A fejezet célja Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzat szerződéses kapcsolatainak felülvizsgálata a rendelkezésünkre álló adatok alapján.

Az adatgyűjtés során kiderült, hogy a szerződésekről nincsenek egységesen nyilvántartva adatok, az adatbekérő feltöltése ezért nagy erőfeszítést igényelt az önkormányzat részéről.

Az adatbekérő táblázat szerződésekre vonatkozó részébe az önkormányzat összesen 81 szerződésről töltötte fel az alapadatokat. Ebből összesen 21 szerződést kértünk be elektronikus formában, és vizsgáltuk a módszertanban említett szempontok mentén.

A részünkre átadott adatbekérőn az üzemletetéssel, karbantartással kapcsolatos szerződésekre helyeztük a hangsúlyt, ebből a körből emeltük ki azt a 21 szerződést, amely részletesebb elemzése összefügg a támogató infrastruktúra elemzésével is.

A részletesebb elemzett szerződések tárgyát, és a szerződésben meghatározott díj vagy keretösszeget az alábbi táblázat foglalja össze.

8. táblázat szerződések tárgya és a szerződésben meghatározott díj

Szerződés tárgya	Szerződésben meghatározott rögzített díj vagy keretösszeg (nettó, Ft)
Foglalkoztatás-egészségügy	br. 440 Ft / fő / alkalom
Várossá nyilvánítási dokumentáció elkészítése	500 000 Ft +ÁFA
Szaktanácsadás	105 000 Ft +ÁFA
Rovar- és/vagy rágcsálóirtás /piac, könyvtár/	br. 9 100 Ft / félév
Tündérrózsa Napközi Otthonos Óvoda Bio-és megújuló energiafelhasználás Kazánprogram 2.0-startmunka mintaprogram munkáinak kivitelezése	7 710 349 Ft + ÁFA
Önkormányzati alapnyilvántartásokat támogató helyi nyilvántartó rendszer felhasználói jogának biztosítása, fejlesztői támogatás, üzemeltetés, help-desk szolgáltatás	124 800 Ft +ÁFA

Szerződés tárgya	Szerződésben meghatározott rögzített díj vagy keretösszeg (nettó, Ft)
vagyonkezelési szerződés az Árpád Fejedelem Általános Iskola és a tornacsarnokra vonatkozóan	keretszerződés
Gondozási Központ kültéri-beltéri festése	180 620 Ft + ÁFA
Belső ellenőrzési feladatok ellátása	br. 18 300 Ft
Pályázati tanulmánykészítés épületenergetika tárgyában	100 000 Ft + ÁFA
Hivatalban található irattári anyag selejtezése	95 000 Ft + ÁFA / 1 hónapos megbízás
Szolgáltatási szerződés élelmiszer hulladék szállításáról	5 000 Ft+ÁFA / hó
EPER szoftver használata	20 833 Ft + ÁFA / hó rendszerkövetési díj
Jogi képviselő, bíróságok és 3. személyek előtt, tanácsadás, szerződéses, egyéb okiratok készítése, véleményezése, egyéb jogi tevékenység	br. 50 000 Ft / hó
Gondozási Központ intézményorvosi feladatellátás	br. 25 000 Ft / hó
Tiszaalpár, Dobó u. 1. konyhára vonatkozó hulladékszállítás	2 886 Ft + ÁFA/1100 l edény/alkalom
"MANKÓ" Szociális segélyezési programrendszer Alap, Gazdálkodás, OEP Jelentés, RGYK egyszeri ellátása, automatikus előállítása modulok, MANKÓ PTR Interfész kapcsolat modul	9 600 Ft + ÁFA
Rágcsáló - és rovarirtás ellátása önkormányzat által üzemeltetett létesítményekben	1.kezelés 3208 m2*16 Ft + ÁFA 2.kezeléstől 3208 m2*14 Ft+ ÁFA
Pénzügyi és számviteli feladatok elvégzése	br. 140 000/teljes megbízás

A FELÜLVIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

Az elkövetkezőkben a szerződések vizsgálata során feltárt általános tapasztalatokat foglaljuk össze.

A szerződéskötés folyamatában az összes vizsgált 21 szerződés közül 16 esetben nem működött közre ügyvédi iroda, a szerződések többségén így nem szerepel ügyvédi ellenjegyzés.

A bekért szerződések közül 9 esetben nem használtak sablont, a többi szerződésben megállapítható volt az egységes sablon használata.

Általában a megbízási szerződések esetében használtak egységes sablont a szerződés kötéséhez, illetve azoknál, ahol van jogi ellenjegyzés. Amely szerződéseknél nincsen jogi ellenjegyzés, azok többnyire nem standard minták alapján készültek el, általában a megbízott küldte ki az önkormányzat részére saját sablonját. Ahol a nem mintában készültek a szerződések, az egyedi szerződések átláthatósága nem valósult meg.

A nem sablon használatával írt szerződések helyenként az önkormányzatra, mint megrendelőre nézve hátrányos feltételeket tartalmaznak. Ilyen például, hogy az önkormányzat mint megrendelő késedelmes fizetésen esetén a mindenkori alapkamat kétszeres mértékének megfelelő késedelmi kamatot köteles fizetni, és ha ennek csak részben vagy egészében nem tesz eleget, 8 napos határidővel jogosult felmondani a másik fél a szerződést.

Általánosságban azt tapasztaltuk, hogy a szolgáltatásokra vonatkozóan nincsen rögzítve szolgáltatási szint, nincsenek lefektetve a konkrét minőségi követelmények, így a teljesítés nem válik teljes mértékben ellenőrizhetővé az önkormányzat részéről.

Másrésztől nem sok szerződés, összesen 2 tartalmazott a reakcióidőről és a hibaelhárítás időtartamáról, folyamatáról konkrét információkat. Természetesen vannak ez alól kivételek, amikor a szerződés előzményeként fel van tüntetve, hogy kölcsönös jó tapasztalat miatt kötöttek újra egymással szerződést. Ilyen esetben indokolható, hogy mi miatt nem került részletes szabályozásra a szolgáltatás szintje.

Helyenként találkoztunk a felmondási idő tekintetében hátrányos szerződésekkel. A legkirívóbb esetben 180 napos felmondási időt tartalmazott a szerződés, vagy egyáltalán nem volt külön említve a felmondás ideje. Ez nem megfelelő megoldás. Mivel a szerződés felbontásakor a szerződésben leírtak az irányadóka. Amennyiben nincs leszabályozva, az külön megegyezés tárgya, ami további időráfordítást jelent, és előre nem kiszámítható a megegyezés kimenete, feltételei.

Vizsgáltunk olyan szerződéseket is, amelyek lejártak, de jó tapasztalatnak szolgálnak, hogy mire érdemes figyelmet fordítani a szerződéskötés folyamán a jövőben. Egyrészt a szerződéssel kapcsolatos bármilyen felmerült kérdés, ügyintézés kapcsán megkönnyíti a kapcsolatfelvételt, ha a felelős szervezeti egység, intézmény pontosan meghatározott, azaz névvel, elérhetőséggel megjelölt kapcsolattartó kerül feltüntetésre a szerződésben. Egy már lejárt szerződésnél tapasztaltuk, hogy nem volt megnevezve a kapcsolattartó, az arra kihagyott sor üresen maradt. A szerződéses kapcsolatok témaköre a támogató infrastruktúra során feltárt tapasztalatokra szintén hatással rendelkezik. A legtöbb szerződésben a szolgáltatás szintje, a hibaelhárítás reakcióideje nincsen kellő részletességgel rögzítve, és a kérdőívek eredményei is azt támasztják alá, hogy ezen a téren van fejlesztési lehetőség.

FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

A szerződéses kapcsolatok vizsgálata alapján az alábbiakban foglaljuk össze fejlesztési javaslatainkat.

1. Jogászi vizsgálat, ellenjegyzés a szerződéskötés során

Megoldandó probléma

Azok a szerződések, ahol nincsen jogi ellenjegyzés, nem egységes sablon szerint készültek, így megfelelőségi szintjük, minőségük alacsonyabb, viszont nő az esélye, hogy az önkormányzatra nézve tartalmaz hátrányos elemeket is tartalmaznak.

Javaslat leírása

Javasoljuk, jogász által ellenőrzött sablon szerződések létrehozását, ettől eltérő esetben minden egyes szerződést jogász általi ellenjegyzését. Így a szerződés tartalmi megfelelősége nő, és a jogi kontrollal megeleőzhetőek az önkormányzatra nézve hátrányos következmények.

2. Szerződéses adatbázis létrehozása

Megoldandó probléma

A rendelkezésünkre álló információk alapján az önkormányzat nem rendelkezik olyan adatbázissal, amely tartalmazza a hatályos szerződések alapvető adatait.

Javaslat leírása

Javasoljuk a hatályos szerződésekre vonatkozó egységes, részletes adatbázis kataszter létrehozását, az adatbázis kezelés eljárásrendjének, folyamatának meghatározását, az adatbázis létrehozásáért, kezelésért felelős személy kijelölését. Az adatbázissal a szerződéses folyamatok átláthatósága nő, valamint az adatszolgáltatások gyorsabbá, egyszerűbbé válnak mind a külső partnerek, mind az önkormányzat vezetői, munkatársai számára.

MELLÉKLETEK

1.sz melléklet

Kérdőív

A létesítményüzemeltetés és közös beszerzés értékelése

Tisztelt Kolléga!

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzat az ÁROP 1.A52. „Önkormányzatok szervezetfejlesztése” pályázati kiírás keretében támogatást nyert az intézményirányítás, intézményi feladatellátás és az infrastrukturális feltételek vizsgálatára. Ennek keretében szeretnénk megismerni a létesítményüzemeltetési szolgáltatásokkal és közös beszerzésekkel, továbbá az infrastrukturális feltételekkel kapcsolatos véleményüket.

Kérjük, hogy a kérdőív kitöltése során az egyes értékelési szempontokat 1-6-ig tartó skálán osztályozzák, attól függően, hogy adott szempont tekintetében mennyire elégedettek, ill. mennyire értenek egyet az adott állítással (értelemszerűen alkalmazandó): 1-es érték = egyáltalán nem vagyok elégedett/nem értek egyet, 6-os érték=teljes mértékben elégedett vagyok/egyetértek. Egyes szempontok esetében igen/nem vagy megadott válasz adható, amit a kérdés melletti jelölőnégyzetekkel jelzünk. Kérjük, hogy a megfelelő értékeket jelöljék aláhúzással, vastagítással vagy X-el! Az Ön esetében **nem releváns szempontokat vagy részeket kérjük, hogy jelölje „n.r.”** jelzéssel.

A kitöltött kérdőíveket kérjük, hogy küldje meg a e-mail címre -ig!

Intézmény neve:											
Az Ön neve:					Beosztása:						
E-mail cím:					Telefon:						
Az intézményüzemeltetés és közös beszerzések szervezeti modelljének értékelése											
Az üzemeltetés és beszerzések tekintetében az intézményem feladatai és a feladatok elhatárolása egyértelműek					1	2	3	4	5	6	
Az üzemeltetés, adminisztráció és beszerzések tekintetében az egyes szereplők feladatai és a folyamatok összességében megfelelően szabályozottak					1	2	3	4	5	6	
Üzemeltetési feladatok ellátásának módja											
Ki végzi az Önök intézményében az alábbi feladatokat? Jelölje X-el! Több opciót is bejelölhet egyszerre!					Nincs / nem megoldott	Saját munkatárs	munkatárs a	Intézmény külső szolgáltatója	Önkormányzat külső szolgáltatója		
Takarítás											
Hibaelhárítás											
Tervezett karbantartás											
Épületgépészet, fűtés											
Zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakartás, síkosságmentesítés											
Portaszolgálat											
Informatikai szolgáltatások											
Telekommunikációs szolgáltatások											
Irodai környezet és eszközök											
Munkahelyi étkeztetés											
Gépjárművek biztosítása											
Munkahelyi biztonság és egészség											
LÉTESÍTMÉNYÜZEMELTETÉS											
Takarítás											
Mennyire elégedett az irodahelyiségek tisztaságával?					nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett az osztálytermek/csoportszobák/ügyfelek által használt területek tisztaságával?					nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a folyosók tisztaságával?					nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a mellékhelyiségek tisztaságával?					nr	1	2	3	4	5	6

A takarítás elvégzése problémát nem okoz (pl. túl csúszós felület) vagy erre megfelelően felhívják a figyelmet	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a higiéniai eszközök (szappan, papírtörölő, WC papír) rendelkezésre állásával a mellékhelyiségekben?	nr	1	2	3	4	5	6
Tisztasággal kapcsolatos problémákra való reagálási idő megfelelősége	nr	1	2	3	4	5	6
Napi takarítást elvégzik a megbeszélte időpontig	nr	1	2	3	4	5	6
Takarítás ütemezése az épületben megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A takarítószemélyzet mozgása a szakmai munkát nem akadályozza	nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett a takarítószemélyzet magatartásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Általános elégedettsége a takarítással	nr	1	2	3	4	5	6
A takarítás rendszerén szerintem a következőket kellene változtatni:							
Karbantartás, épületüzemeltetés							
Nem tervezett karbantartás, hibajavítás							
Az elmúlt 12 hónapban igényelt nem tervezett karbantartási szolgáltatást, hibajavítást?	☐ Igen			☐ Nem			
Elégedett volt a probléma bejelentésének módjával?	nr	1	2	3	4	5	6
Megfelelő időn belül visszajelezték az Ön bejelentésére?	nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett a bejelentéseket fogadó munkatársak elérhetőségével?	nr	1	2	3	4	5	6
A bejelentéseket fogadó munkatársak hozzáértő módon kezelték a bejelentést?	nr	1	2	3	4	5	6
Jelezték Önnek, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani?	☐ Igen			☐ Nem			
Elfogadható volt az Ön számára a hibajavítás jelzett határideje?	nr	1	2	3	4	5	6
A karbantartás/hibajavítás elvégzése a jelzett határidőre megtörtént?	nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a karbantartás (tényleges) elvégzésének válaszütemével?	nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a karbantartás/hibajavítás minőségével?	nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a karbantartást/hibajavítást végző személyzet magatartásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Tervezett karbantartás és felújítás							
A tervezett karbantartások tervezése során kikérlik az Ön véleményét?	☐ Igen			☐ Nem			
A tervezett karbantartások tervezése során Ön szerint megfelelően felméri az Önök épületének állapotát?	nr	1	2	3	4	5	6
A tervezett karbantartások pontos köréről és ezek ütemezéséről megfelelő időben és módon kap visszajelzést?	nr	1	2	3	4	5	6
A tervezett karbantartások az előzetesen jelezett módon valósulnak meg?	nr	1	2	3	4	5	6
A tervezett karbantartások ütemezése megfelelő módon biztosítja a szakmai munka zökkenőmentes elvégzését?	nr	1	2	3	4	5	6
A felújítások tervezése során kikérlik az Ön véleményét?	☐ Igen			☐ Nem			
A felújítások tervezése során Ön szerint megfelelően felméri az Önök épületének állapotát?	nr	1	2	3	4	5	6
A felújítások pontos köréről és ezek ütemezéséről megfelelő időben és módon kap visszajelzést?	nr	1	2	3	4	5	6
A felújítások az előzetesen jelezett módon valósulnak meg?	nr	1	2	3	4	5	6
A felújítások ütemezése megfelelő módon biztosítja a szakmai munka zökkenőmentes elvégzését?	nr	1	2	3	4	5	6
A tervezett karbantartások, felújítás során keletkező zaj, törmelék, szennyeződés mértéke és ennek kezelése elfogadható az Önök számára?	nr	1	2	3	4	5	6
A karbantartások, felújítás elvégzése során megfelelően biztosítják az épület biztonságos használatát?	nr	1	2	3	4	5	6
A karbantartások, felújítás során felmerülő problémák, panasz esetén tudják, hogy kihez kell fordulniuk?	☐ Igen			☐ Nem			
A karbantartások, felújítás során előfordult, hogy problémát, panaszt kellett bejelentenie?	☐ Igen			☐ Nem			

Amennyiben igen: a karbantartások, felújítás során felmerülő bejelentésekre megfelelő időn belül visszajelezték?	nr		2	3	4	5	6
Elégedett volt a bejelentések megtételének módjával?	nr	1	2	3	4	5	6
A karbantartás során felmerült problémát megfelelő időn belül elhárították?	nr	1	2	3	4	5	6
Egyéb épületüzemeltetés							
Az épületgépészeti elemek ellenőrzése és karbantartása megítélésem szerint megfelelő rendszerességgel és minőségben valósul meg	nr	1	2	3	4	5	6
Az épület fűtésének biztosítása megfelelő körülményeket teremt a szakmai munka számára	nr	1	2	3	4	5	6
Az épület fűtésével és épületgépészettel kapcsolatban felmerült problémák bejelentésének módja egyértelmű	nr	1	2	3	4	5	6
Az épület fűtésével és épületgépészettel kapcsolatban felmerült problémák kezelése megfelelő időn belül megtörtént	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett összességében a karbantartással és épület-üzemeltetéssel?	nr	1	2	3	4	5	6
A karbantartás és épületüzemeltetés rendszerén szerintem a következőket kellene változtatni:							
Intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés							
Mennyire elégedett a zöldfelületek karbantartásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a létesítmény területén található gyepterület minőségével és gondozásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a létesítmény területén található fák, bokrok gondozásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett szezonális kertészeti munkák elvégzésével?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire megfelelő a zöldhulladék összegyűjtése, elszállítása?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a létesítmény területén elhelyezett virágok, dísznövények minőségével, gondozásával?	nr	1	2	3	4	5	6
A hó eltakarítása és a síkosságmentesítés időben megtörténik?	nr	1	2	3	4	5	6
A hó eltakarítása és a síkosságmentesítés megfelelő minőségben történik meg?	nr	1	2	3	4	5	6
Az udvarok és a létesítmény előtti járdák takarítása megfelelő időközönként megtörténik?	nr	1	2	3	4	5	6
Az udvarok és a létesítmény előtti járdák takarítása megfelelő minőségben történik meg?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett összességében a zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartásával, a hóeltakarítással?	nr	1	2	3	4	5	6
A zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartásán, a hóeltakarításon szerintem a következőket kellene változtatni:							
Portaszolgálat							
Működik az Ön intézményében portaszolgálat (vagy alkalmazott portás)?				☐ Igen		☐ Nem	
Amennyiben nem, szükségesnek tartana portaszolgálatot?				☐ Igen		☐ Nem	

Amennyiben igen, kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre!							
Elégedett a portaszolgálat rendelkezésre állásával (szolgálati idejével)?	nr	1	2	3	4	5	6
Ha nem elégedett, az Ön által szükségesnek tartott.....							
kezdési időpont:..... óra							
befejezési időpont:..... óra							
0-24 órás szolgálatot tartok szükségesnek ☐							
Elégedett a portaszolgálatot végző személyek megjelenésével, magatartásával, pontosságával?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő módon biztosítja az épület biztonságát?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő módon biztosítja, hogy az épületbe illetéktelenek ne jussanak be?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő tájékoztatást tud nyújtani az épületet felkereső látogatóknak, hogy az általuk keresett személyt, szolgáltatást megtalálják?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő tájékoztatást tud nyújtani az épületet felkereső látogatóknak?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő segítséget tud nyújtani a nap feladatok elvégzéséhez (pl. küldemények, levelek átvétele)?	nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a portaszolgálattal összességében?	nr	1	2	3	4	5	6
A portaszolgálat ellátásán szerintem a következőket kellene változtatni:							
Irodai környezet és irodafelszerelések biztosítása							
Ön általában elégedett az irodaszerek rendelkezésre állásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön általában elégedett az irodaszerek minőségével?	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodaszerek tervezett időbeni pótlása megfelelően történik	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodaszerek hiányát tudjuk, hogy hol kell jelezni	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodaszerek hiányát megfelelő időben pótolják	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodában az irodabútorok és tárolóeszközök mennyisége, minősége és elhelyezése is megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A munkavégzéshez szükséges asztalok száma, minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A munkavégzéshez szükséges székek száma, minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
Szükség esetén a mozgásszervi betegséggel küzdő munkatársak részére is megfelelő irodai körülményeket tudnak biztosítani	nr	1	2	3	4	5	6
A tárolók (szekrény, polc, stb.) száma és minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodákban az egy munkatársra jutó terület nyugodt munkavégzést tesz lehetővé és megfelelő személyes teret biztosít	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodák területe megfelelő körülményeket biztosít a munkatársak egymás közötti megbeszélésére	nr	1	2	3	4	5	6
Az épület megfelelő területet biztosít az ügyfelek fogadására	nr	1	2	3	4	5	6
Az ügyfelek fogadására szolgáló terek berendezése megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
Külső és belső szakmai megbeszélésekre megfelelő számú és nagyságú tárgyaló áll rendelkezésre	nr	1	2	3	4	5	6
A megbeszélésekhez szükséges eszközök (projektor, flipchart) rendelkezésre állnak	nr	1	2	3	4	5	6
A megbeszélésekhez szükséges eszközök minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
Az ügyfelek fogadására megfelelő számú, nagyságú és színvonalú ügyfélfogadó helyiség áll rendelkezésre	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodák megfelelően világosak a munkavégzéshez	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodákban megfelelő hőmérsékletet lehet biztosítani a munkavégzéshez	nr	1	2	3	4	5	6
Légkondicionálás esetén a légkondicionálás biztosításának módja nem okoz kellemetlenséget a munkatársak részére	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodák árnyékolása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6

Az irodák akadálymentesítettek, fogyatékkal élők számára is megközelíthetőek	☐ Igen				☐ Nem		
Mennyire elégedett összességében az irodai környezettel és felszereléssel?	nr	1	2	3	4	5	6
Az irodai környezeten és az irodafelszerelések biztosításán szerintem a következőket kellene változtatni:							
A szakmai feladatok ellátásához szükséges környezet és felszerelések biztosítása							
Ön általában elégedett a szakmai feladatokhoz szükséges eszközök, felszerelések rendelkezésre állásával?	nr	1	2	3	4	5	6
Ön általában elégedett a szakmai eszközök minőségével?	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai eszközök tervezett pótlása időben történik	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai eszközök hiányát tudjuk, hogy hol kell jelezni	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai eszközök hiányát megfelelő időn belül pótolják	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátásához szükséges bútorok, berendezés száma megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátásához szükséges bútorok, berendezés minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló terület nyugodt munkavégzést tesz lehetővé és megfelelő személyes teret biztosít az ügyfeleknek, ellátottaknak	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségek megfelelően világosak	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségekben megfelelő hőmérsékletet lehet biztosítani	nr	1	2	3	4	5	6
Légkondicionálás esetén a légkondicionálás biztosításának módja nem okoz kellemetlenséget az ügyfelek, ellátottak részére	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségek árnyékolása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségek akadálymentesítettek, fogyatékkal élők számára is megközelíthetőek	☐ Igen				☐ Nem		
Mennyire elégedett összességében a szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségekkel és felszereléssel?	nr	1	2	3	4	5	6
A szakmai feladatok ellátására rendelkezésre álló helyiségek, bútorok, berendezések és eszközök biztosításán szerintem a következőket kellene változtatni:							
Informatika és telekommunikáció							
A munkavégzéshez használt számítógépek darabszáma							db
5 évnél idősebb számítógépek darabszáma							db
Windows XP-t futtató számítógépek darabszáma							db
A számítógépeken található szoftverek korszerűsége	nr	1	2	3	4	5	6
A munkavégzés során használt monitorok minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A nyomtatók száma és kapacitás megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A fénymásoló és szkennelő berendezések száma és kapacitása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A fénymásoló, szkennelő és nyomtató berendezések elhelyezése megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A munkavégzés során a munkatársaknak megfelelő telefon kapcsolat áll rendelkezésére	nr	1	2	3	4	5	6
A munkatársaknak megfelelő számban áll mobil telefon a rendelkezésére	nr	1	2	3	4	5	6
A munkatársaknak megfelelő számban és minőségben áll egyéb elektronikai eszköz rendelkezésére (pl. fényképező)	nr	1	2	3	4	5	6
A munkatársak részére a munkavégzés során keletkező fájlok tárolására	☐ Igen				☐ Nem		

közös hálózati meghajtó áll rendelkezésre										
A közös hálózati meghajtó interneten keresztül is elérhető				☐ Igen			☐ Nem			
A közös hálózati meghajtó tartalma rendszeresen archiválva van				☐ Igen			☐ Nem			
Minden munkatársnak egységes formátumú intézményi elektronikus posta (e-mail) címe van				☐ Igen			☐ Nem			
Az intézmény önálló felületű weboldallal rendelkezik				☐ Igen			☐ Nem			
Hasznosnak tartaná-e informatikai tudásának frissítését vagy bővítését egy belső informatikai továbbképzés keretében?				☐ igen			☐ nem			
Az informatikai üzemeltetést és karbantartást végzi:				☐ belső munkatárs			☐ külső szolgáltató			
Az informatikai hibák előfordulásának gyakorisága az elmúlt 12 hónapban (1=nagyon magas számú, 6= elvétve, elhanyagolható)				nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett a bejelentéseket fogadó munkatársak elérhetőségével?				nr	1	2	3	4	5	6
A bejelentéseket fogadó munkatársak hozzáértő módon kezelték a bejelentést?				nr	1	2	3	4	5	6
Jelezték Önnek, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani?				☐ Igen			☐ Nem			
Elfogadható volt az Ön számára a hibajavítás jelzett határideje?				nr	1	2	3	4	5	6
A hibajavítás elvégzése a jelzett határidőre megtörtént?				nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a hibajavítás (tényleges) elvégzésének válaszüddével?				nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a hibajavítás minőségével?				nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett volt a hibajavítást végző személyzet magatartásával?				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett az informatikai és telekommunikációs szolgáltatásokkal összességében?				nr	1	2	3	4	5	6
Az informatikai és telekommunikációs környezeten szerintem a következőket kellene változtatni:										
Étkeztetés (munkahelyi)										
Az intézményi dolgozók részére helyben melegétkezési lehetőség áll rendelkezésre				☐ Igen			☐ Nem			
A melegétkezési lehetőség színvonala megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6
Az ételek választéka megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6
Az ételek mennyisége megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6
Az ételek választéka biztosítja a speciális táplálkozási igények (pl. allergia, intolerancia, vegetáriánus vagy vegán) kielégítését				nr	1	2	3	4	5	6
Az étkeztetés kiszolgáló személyzetének magatartása megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6
Az étkeztetés körülményei megfelelők				nr	1	2	3	4	5	6
Az étkeztetésre biztosított helyiség megfelelően tágas, világos és jó szellőzésű				nr	1	2	3	4	5	6
A munkatársak részére hidegétkeztetés áll rendelkezésre				☐ Igen			☐ Nem			
A hidegétkeztetés rendelkezésre állása:..... órától óráig										
A munkatársak részére az intézmény palackozott ivóvizet biztosít				☐ Igen			☐ Nem			
A munkatársak az intézményben palackozott ivóvizet vásárolhatnak				☐ Igen			☐ Nem			
Az intézmény környékén megfelelő melegétkezési lehetőség elérhető				nr	1	2	3	4	5	6
Az intézményben a rendelt ételek átvétele és elkülönített étkező helyiségben való elfogyasztása biztosított				nr	1	2	3	4	5	6
Gépjárművek biztosítása				☐ Nem releváns						
Az intézmény feladatainak ellátásához gépjármű igénybevétele szükséges				☐ Igen			☐ Nem			
A rendelkezésre álló gépjárművek száma megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6

A rendelkezésre álló gépjárművek állapota megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A gépjárművek rendszeres karbantartása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A gépjárművek meghibásodását megfelelő időn belül javítják	nr	1	2	3	4	5	6
Munkabiztonság							
Az intézmény épülete általában véve megfelelően biztosítja a munkavállalók biztonságát	nr	1	2	3	4	5	6
Az intézmény épületének egyes elemei megítélésem szerint nem kellően biztonságosak	nr	1	2	3	4	5	6
A munkavállalók biztonságát érintő veszélyforrásokat megfelelő módon jelzik	nr	1	2	3	4	5	6
Az intézmény épülete megfelelő módon biztosítja a munkavállalók egészségét	nr	1	2	3	4	5	6
Az intézmény épületének egyes jellemzői megítélésem szerint károsíthatják a munkavállalók egészségét	nr	1	2	3	4	5	6
További fejlesztési javaslatok, amelyeket még nem foglalmaztam meg:							
2. BESZERZÉSEK LEBONYOLÍTÁSA							
Az intézmény egyes beszerzéseit más intézményekkel közösen szervezik	☐ Igen			☐ Nem			
Amennyiben igen, kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre!							
Beszerzést lebonyolító intézmény neve:							
A közös beszerzés által érintett cikkszoportok:							
A beszerzések tervezése során megfelelően felméri az intézményünk igényeit	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzések tervezése során pontosan meghatározzák a beszerzendő szolgáltatások és/vagy áruk jellemzőit és ezt az intézményünkkel egyeztetik	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzések tervezése során a (köz)beszerzési tervben az intézményünk igényei megfelelően jelennek meg	nr	1	2	3	4	5	6
Az évközi beszerzések során a beszerzési igényre időben reagálnak	nr	1	2	3	4	5	6
Az év elején tervezett beszerzéseket időben elindítják és lebonyolítják	nr	1	2	3	4	5	6
Az év közben felmerülő beszerzéseket időben elindítják és lebonyolítják	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzést végző munkatársakkal a kommunikáció megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzés menetéről megfelelő visszacsatolást kapok	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzés során a feladatok megosztása intézményünk és a beszerzés lebonyolítója között világos	nr	1	2	3	4	5	6
A beszerzések rendszerén szerintem a következőket kellene változtatni:							

Közreműködését és a kérdőív kitöltésére fordított idejét ezúton is köszönjük!

Kérdőív

A létesítményüzemeltetés és közös beszerzés értékelése

Tisztelt Kolléga!

Tiszaalpár Nagyközség Önkormányzat az ÁROP 1.A52. „Önkormányzatok szervezetfejlesztése” pályázati kiírás keretében támogatást nyert az intézményirányítás, intézményi feladatellátás és az infrastrukturális feltételek vizsgálatára. Ennek keretében szeretnénk megismerni a létesítményüzemeltetési szolgáltatásokkal és közös beszerzésekkel, továbbá az infrastrukturális feltételekkel kapcsolatos véleményüket.

Kérjük, hogy a kérdőív kitöltése során az egyes értékelési szempontokat 1-6-ig tartó skálán osztályozzák, attól függően, hogy adott szempont tekintetében mennyire elégedettek, ill. mennyire értenek egyet az adott állítással (értelmszerűen alkalmazandó): 1-es érték = egyáltalán nem vagyok elégedett/nem értek egyet, 6-os érték=teljes mértékben elégedett vagyok/egyetértek. Egyes szempontok esetében igen/nem vagy megadott válasz adható, amit a kérdés melletti jelölőnégyzetekkel jelzünk. Kérjük, hogy a megfelelő értékeket jelöljék aláhúzással, vastagítással vagy X-el! Az Ön esetében **nem releváns szempontokat vagy részeket kérjük, hogy jelölje „n.r.” jelzéssel.**

A kitöltött kérdőíveket kérjük, hogy küldje meg a e-mail címre -ig!

Intézmény neve:										
Az Ön neve:				Beosztása:						
E-mail cím:				Telefon:						
Gépjárművek biztosítása										
Munkahelyi biztonság és egészség										
Létesítményüzemeltetés										
Takarítás										
Mennyire elégedett az irodahelyiségek tisztaságával?				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett az ügyfelek által használt területek tisztaságával?				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a folyosók tisztaságával?				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a mellékhelyiségek tisztaságával?				nr	1	2	3	4	5	6
A takarítás elvégzése problémát nem okoz (pl. túl csúszós felület) vagy erre megfelelően felhívják a figyelmet				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a higiéniai eszközök (szappan, papírtörölő, WC papír) rendelkezésre állásával a mellékhelyiségekben?				nr	1	2	3	4	5	6
Tisztasággal kapcsolatos problémákra való reagálási idő megfelelősége				nr	1	2	3	4	5	6
Takarítás ütemezése az épületben megfelelő				nr	1	2	3	4	5	6
Általános elégedettsége a takarítással				nr	1	2	3	4	5	6
A takarítás rendszerén szerintem a következőket kellene változtatni:										
Intézményi zöldfelületek, épületen kívüli területek karbantartása, hóeltakarítás, síkosságmentesítés										
Mennyire elégedett a zöldfelületek karbantartásával?				nr	1	2	3	4	5	6
A hó eltakarítása és a síkosságmentesítés időben megtörténik?				nr	1	2	3	4	5	6
A hó eltakarítása és a síkosságmentesítés megfelelő minőségben történik meg?				nr	1	2	3	4	5	6
Portaszolgálat										
Működik az Ön intézményében portaszolgálat (vagy alkalmazott portás)?				☐ Igen			☐ Nem			
Amennyiben nem, szükségesnek tartana portaszolgálatot?				☐ Igen			☐ Nem			
Amennyiben igen, kérjük, válaszoljon az alábbi kérdésekre!										
Elégedett a portaszolgálat rendelkezésre állásával (szolgálati idejével)?				nr	1	2	3	4	5	6
Elégedett a portaszolgálatot végző személyek megjelenésével, magatartásával?				nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő módon biztosítja, hogy az épületbe illetéktelenek ne jussanak be?				nr	1	2	3	4	5	6
Ön szerint a portaszolgálat megfelelő tájékoztatást tud nyújtani az épületet felkereső látogatóknak?				nr	1	2	3	4	5	6
Mennyire elégedett a portaszolgálatlal összességében?				nr	1	2	3	4	5	6

Irodai környezet és irodafelszerelések biztosítása								
Ön általában elégedett az irodaszerek rendelkezésre állásával?	nr	1	2	3	4	5	6	
Ön általában elégedett az irodaszerek minőségével?	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodaszerek hiányát tudom, hogy hol kell jelezni	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodaszerek hiányát megfelelő időben pótolják	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodában az irodabútorok és tárolóeszközök mennyisége, minősége és elhelyezése is megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodákban az egy munkatársra jutó terület nyugodt munkavégzést tesz lehetővé és megfelelő személyes teret biztosít	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodák területe megfelelő körülményeket biztosít a munkatársak egymás közötti megbeszélésére	nr	1	2	3	4	5	6	
Külső és belső szakmai megbeszélésekre megfelelő számú és nagyságú tárgyaló áll rendelkezésre	nr	1	2	3	4	5	6	
A megbeszélésekhez szükséges eszközök (projektor, flipchart) rendelkezésre állnak	nr	1	2	3	4	5	6	
Az ügyfelek fogadására megfelelő számú, nagyságú és színvonalú ügyfélfogadó áll rendelkezésre	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodák megfelelően világosak a munkavégzéshez	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodákban megfelelő hőmérsékletet lehet biztosítani a munkavégzéshez	nr	1	2	3	4	5	6	
Légkondicionálás esetén a légkondicionálás biztosításának módja nem okoz kellemetlenséget a munkatársak részére	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodák árnyékolása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Mennyire elégedett összességében az irodai környezettel és felszereléssel?	nr	1	2	3	4	5	6	
Az irodai környezeten és az irodafelszerelések biztosításán szerintem a következőket kellene változtatni:								
Informatika és telekommunikáció								
A számítógépeken található szoftverek korszerűsége	nr	1	2	3	4	5	6	
A munkavégzés során használt monitor minősége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
A nyomtatók száma és kapacitás megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
A fénymásoló és szkennelő berendezések száma és kapacitása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
A munkavégzés során megfelelő telefon kapcsolat áll rendelkezésre	nr	1	2	3	4	5	6	
Megfelelő számban és minőségben áll egyéb elektronikai eszköz rendelkezésére (pl. fényképező)	nr	1	2	3	4	5	6	
Az informatikai hibák előfordulásának gyakorisága az elmúlt 12 hónapban (1=nagyon magas számú, 6= elvétve, elhanyagolható)	nr	1	2	3	4	5	6	
Elégedett az informatikai hibabejelentéseket fogadó munkatársak elérhetőségével?	nr	1	2	3	4	5	6	
A bejelentéseket fogadó munkatársak hozzáértő módon kezelték a bejelentést?	nr	1	2	3	4	5	6	
Jelezték Önnek, hogy a hibát mennyi időn belül fogják kijavítani?	☐ Igen				☐ Nem			
Elfogadható volt az Ön számára a hibajavítás jelzett határideje?	nr	1	2	3	4	5	6	
A hibajavítás elvégzése a jelzett határidőre megtörtént?	nr	1	2	3	4	5	6	
Elégedett volt a hibajavítás minőségével?	nr	1	2	3	4	5	6	
Elégedett volt a hibajavítást végző személyzet magatartásával?	nr	1	2	3	4	5	6	
Mennyire elégedett az informatikai és telekommunikációs szolgáltatásokkal összességében?	nr	1	2	3	4	5	6	
Az informatikai és telekommunikációs környezeten szerintem a következőket kellene változtatni:								

Étkeztetés (munkahelyi)								
A melegítkezési lehetőség színvonala megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Az ételek választéka megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Az ételek mennyisége megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Az étkeztetés kiszolgáló személyzetének magatartása megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
Az étkeztetés körülményei megfelelők	nr	1	2	3	4	5	6	
A munkatársak részére hidegétkeztetés áll rendelkezésre	☐ Igen				☐ Nem			
Az intézmény környékén megfelelő melegétkeztetési lehetőség elérhető	nr	1	2	3	4	5	6	
Gépjárművek biztosítása	☐ Nem releváns							
Feladataim ellátásához gépjármű igénybevétele szükséges	☐ Igen				☐ Nem			
A rendelkezésre álló gépjárművek száma megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	
A rendelkezésre álló gépjárművek állapota megfelelő	nr	1	2	3	4	5	6	

Közreműködését és a kérdőív kitöltésére fordított idejét ezúton is köszönjük!