

2014 APR 15.

BUDAPEST FŐVÁROS XV. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTER

Ikt. sz.: 1154 - 88/2014.

Hiv. szám: 5/54834/2014.

Az ülés száma: 1153 - 6/2014.

(Intézményfelügyeleti és Humán Főo.)

Az ülés időpontja: 2014. április 30.

ELŐTERJESZTÉS**a Gazdasági Működtetési Központ Minőségirányítási folyamatainak szabályozásáról****Tisztelt Képviselő-testület!**

A képviselő-testület a 685/2013. (IX.25.) ök. sz. határozatával fogadta el a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat minőségirányítási programját a költségvetési szervei fenntartói, irányítói feladatellátásához.

Első lépésben a köznevelési intézményekkel kapcsolatos minőségi célokat, elvárásokat és mérőrendszert dolgozta ki a fenntartó. Célszerű hogy a minőség-irányítás rendszerét egységes szempontok és elvárások alapján, de az intézmények közötti tevékenységi, közszolgálati különbségeket figyelembe véve az önkormányzati intézményrendszer egészére kiterjessze az Önkormányzat.

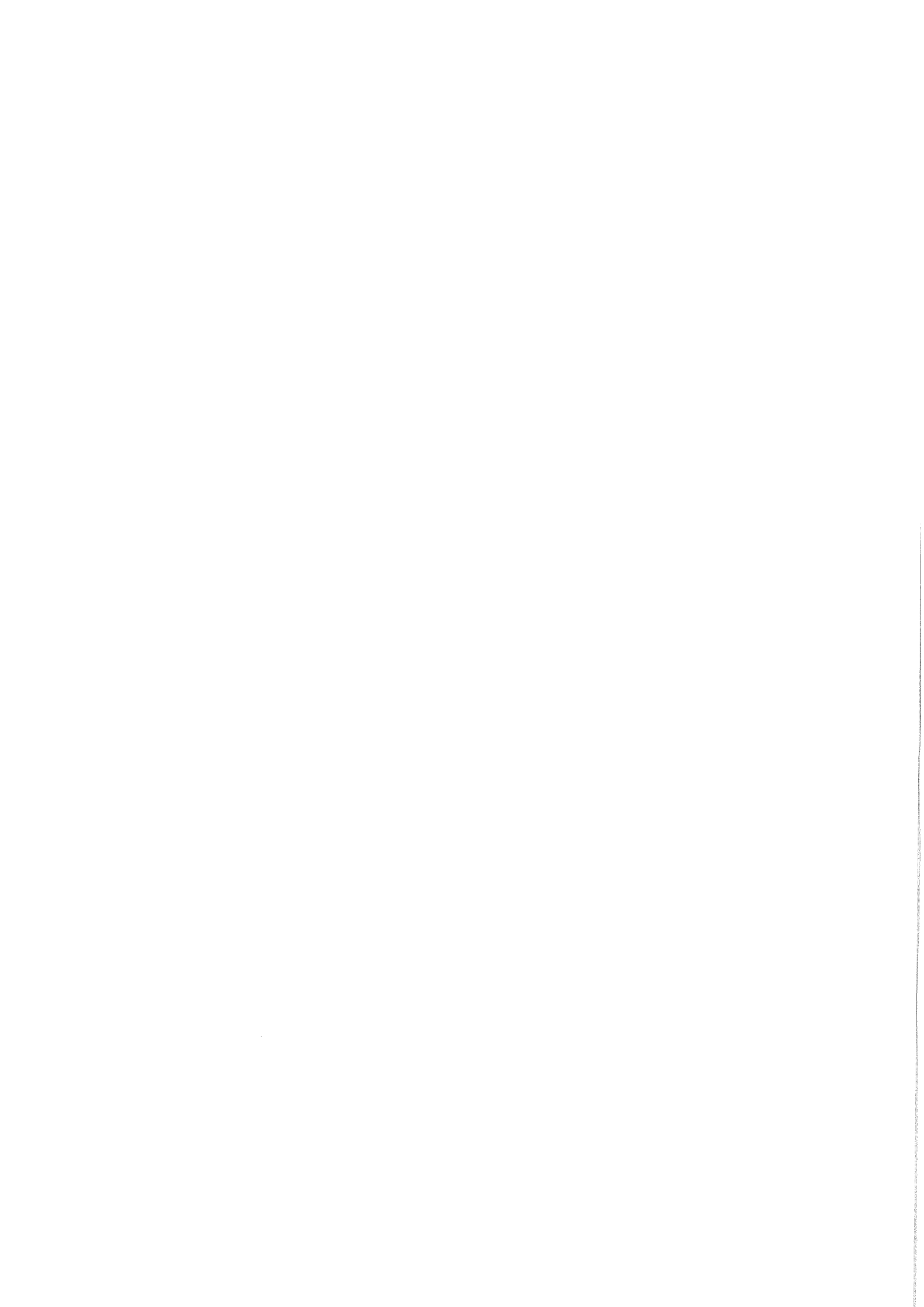
Több szempontból is indokolt, hogy ezen folyamat során a Gazdasági Működtetési Központ elsőbbséget élvezzen:

- Státuszát tekintve a többi költségvetési szerv mellé rendelt, az intézmények gazdálkodással és működtetéssel kapcsolatos feladatait ellátó, szolgáltató szervezetről van szó, amely az összes hozzá rendelt költségvetési szerv mindennapi, üzemszerű működtetését biztosítja.
- Az intézményrendszer működése tekintetében kiemelt jelentőségű a GMK, mert a fenntartói döntések megfelelő végrehajtásában kulcsszerepe van, az irányító és felügyeleti szerv által meghatározott tevékenységéből adódóan az önkormányzati költségvetési előirányzatok jelentős részének jog- és szakszerű felhasználásáért felel.
- Az önkormányzati közszolgáltatások megszervezésének alapintézménye azért is, mert munkája során az önkormányzati partnerek teljes körével kapcsolatba kerül (magánszemélyek, civil szervezetek, költségvetési szervek vezetői és dolgozói, gazdasági társaságok, közműszolgáltatók, közigazgatási szervek is mindennapos ügyfelei), ezért jelentős mértékben meghatározza a XV. kerületi Önkormányzatról kialakuló képet.

A fentieknek alapján a GMK-ban zajló munkafolyamatok egészének az alábbi, azonos fontosságú minőségi kritériumoknak kell megfelelnie:

1. Jogszerűség
2. Szakszerűség
3. Gazdaságosság
4. Ügyfél-központúság

Az első három kritérium elemzése a felügyeleti és irányító szerv ellenőrzései, ill. a jogszabály által biztosított jogkörrel rendelkező, központi közigazgatási szervek ellenőrzései keretén belül jórészt biztosított, azonban az ügyfelek visszajelzéseinek objektív szempontok alapján, mérhető rendszerbe szervezett elemzése és értékelése hiányzott a rendszerből. A GMK minőségirányítási rendszere ezért a partnerek rendszeres időközönként elvégzett elégedettség-



mérésén alapul. Meg kell jegyezni, hogy ezek a mérések az első három kritérium érvényesülése vizsgálatához is fontos, járulékos információkat szolgálnak.

Javasolom, hogy a partnerek elégedettség-mérését minden évben, az év azonos szakaszában szervezze meg a GMK és a fenntartó (a Polgármesteri Hivatal mindenkori, az intézményfelügyelet keretében hatáskörrel rendelkező szervezeti egysége révén). Utóbbi a mérőlapok előkészítéséért, folyamatos revíziójáért és aktualizálásáért, valamint az eredmények összesítéséért felel.

A kapott eredmények kiértékelése elsősorban a GMK vezetőjének, ill. az intézményfelügyeleti szervezeti egységnek a feladata. Az eredmények vizsgálata során azonosíthatók azok a folyamatok (mind a GMK belső szervezeti működése, mind a GMK és a felügyeleti szerv közötti együttműködés tekintetében), amelyek optimalizálásra szorulnak. Célszerű, hogy az első mérés 2014 őszén történjen: szeptember-októberben a mérőlapok partnereknek történő eljuttatása, novemberben és decemberben a beérkezett információk összesítése és kiértékelése. Ez lehetőséget ad arra, hogy a következő költségvetési évre vonatkozóan már egy, az adatok elemzése alapján optimalizált szervezeti működéssel reagáljon az intézmény vezetése, ill. a fenntartó a felmerült kihívásokra.

Arról az évtizedes, megmerevedett, nem hatékony és nehezen átlátható struktúráról, amelyet a GMK nevével fémjelzett működtetési és gazdálkodási modell váltott fel, nincsenek jól dokumentált, viszonyítási pontként használható ügyfél-elégedettségi felmérései. Ezért azt javasolom, hogy az első ízben elvégzett felmérés határozza meg azt a referencia-szintet, amelyhez a későbbi mérések eredményei, trendjei viszonyíthatók lesznek.

Fontos hangsúlyozni, hogy a GMK fiatal szervezet, mindössze alig három éve létrehozott költségvetési szerv, amely a 2010 előtti időszakhoz képest jelentősen kisebb alkalmazotti létszámmal, centralizált formában látja el a kerületi közintézmények gazdálkodási, működtetési feladatait. A GMK feladatköre –különösen az elmúlt két évben– jelentősen megnőtt, az igényeknek megfelelően a szervezete folyamatosan bővült és változott. Az üzemszerű működés megfelelő kereteit „élesben”, a folyamatos, kötelező feladat-ellátás biztosítása mellett alakította ki. Az átalakulás éve alatt az intézmény –elsősorban a költségvetési szervek vezetői részéről– számos bírálatot kapott, gyakran a saját felelősségi körén kívül álló folyamatok miatt is. A javító szándékú kritikák azonban segítik a GMK hatékonyságának növelését, ezért a minőségirányítás új rendszere megteremti a feltételeket arra, hogy a partnerek észrevételei egy objektivitásra törekvő rendszerben

Kérem a képviselő-testületet, hogy tárgyalja meg az előterjesztést, és a melléklet szerinti tartalommal fogadja el a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat költségvetési szervei fenntartói, irányítói feladatellátására, a GMK-ra vonatkozó fejezettel kiegészített, azzal egybeszerkesztett minőségirányítási programját.

Budapest, 2014. április „14.”

László Tamás
polgármester

1. **Témafelelős:** Intézményfelügyeleti és Humán Főosztály

2. **Egyeztetésre megküldve:** GMK intézményvezető

3. **Bizottságok:** KKES SZCST TVÉK PJ

4. **Melléletek:**

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat minőségirányítási programja a költségvetési szervei fenntartói, irányítói feladatellátásához

5. **Jegyzői láttamozás:** 2014. 04. hó 14. nap Aláírás: [Handwritten signature]

6. **Meghívandók:** GMK vezetője

7. **Az előterjesztést kapják:** GMK vezetője

Határozati javaslat:

A Képviselő-testület úgy dönt, hogy

(1) a ...-.../2014. ikt. sz. előterjesztés melléklete szerinti tartalommal, a módosításokkal egységes szerkezetben elfogadja a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat minőségirányítási programját a költségvetési szervei fenntartói, irányítói feladatellátásához.

Felelős: polgármester

Határidő: 2014. április 30.

(2) felkéri a polgármestert, hogy gondoskodjék a minőségirányítási program önkormányzati költségvetési szervekhez történő eljuttatásáról.

Felelős: polgármester

Határidő: az intézményekhez történő eljuttatásra 2014. május 16.

Jogszabályi hivatkozások:

- az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. tv. 9. § (1) bek. f) pont
- az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 10. § (1) bek.

A határozati javaslatok elfogadásához egyszerű szavazattöbbség szükséges.

RA C

Törvényességi

felülvizsgálatra érkezett:.....

2014 ÁPR 10.hó-n

f. dr. László IV. 11. A

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat minőségirányítási programja költségvetési szervei fenntartói, irányítói feladatellátásához

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) 80.000 lakos számára biztosít kötelező, ill. önként vállalt közfeladat-ellátást. Az alapvetően az egészségügyre, a közművelődésre, a köznevelésre, a sportra, valamint a szociális területre kiterjedő közfeladat-ellátás infrastrukturális és gazdasági háttérét centralizáltan, az erre a célra létrahozott költségvetési szerven, a Gazdasági Működtetési Központon keresztül biztosítja.

A kerület közfeladat-ellátásának megszervezésében, működtetésében meghatározó szerep jut

- a Képviselő-testületnek: A kerület egészségügyi, közművelődési, köznevelési, sport és szociális ágazatok fundamentumait meghatározó döntéshozó szerve a képviselő-testület. Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) alapján olyan kardinális kérdésekben dönthet, mint az általa fenntartott intézmény költségvetése, alapító okiratának elfogadása, vezetőjének kinevezése stb.,
- a képviselő-testület megfelelő, képviselő-testület által átruházott, ill. meghatározott döntési jog- és hatáskörrel rendelkező szakbizottságainak,
- az ágazatért felelős alpolgármestereknek,
- a jegyzőnek,
- a Polgármesteri Hivatal Intézményfelügyeleti és Humán Főosztálynak, amely jelenleg három ágazat területén működő 16 költségvetési szerv (a továbbiakban: Intézmények) felügyeleti feladatait látja el (rendeletalkotás előkészítése, előterjesztések készítése, szerződések előkészítése, pályázatok kezelése, intézményvezetőkkel kapcsolatos munkáltatói feladatok ellátása, kapcsolattartás az intézményekkel, ellenőrzések és hatósági ügyek lefolytatása, az országos és helyi szabályozók betartásával és betartatásával).

Köznevelési intézményrendszer

(Jóváhagyta a képviselő-testület a 685/2013. (IX.25.) ök. számú határozatával)

A települési önkormányzat az Mötv. 13. § (1) bekezdés 6. pontja alapján gondoskodik az óvodai ellátásról.

1. Fenntartói elvárások

A nemzeti köznevelési szócó 2011. évi CXC. törvény (a továbbiakban: Nkt.) 25 §-a tartalmazza a köznevelési intézményekre vonatkozó működési rendet, benne a feladatok meghatározásával. Az önkormányzat, mint fenntartó megfogalmazhat további elvárásokat is az óvodai feladatok ellátására alapított Intézményei részére.

Az Nkt. és az Önkormányzat Képviselő-testülete 270/2013. (IV.24) ök. számú határozatával elfogadott kerület köznevelési koncepciója alapján:

- az óvodának gondoskodnia kell a rábízott gyermek
 - felügyeletéről,
 - a nevelés egészséges és biztonságos feltételeinek megteremtéséről,
 - a gyermekek rendszeres egészségügyi vizsgálatának megszervezéséről, ennek keretében különösen, hogy az óvodába járó gyermek évenként legalább egyszer fogászati, szemészeti és általános szűrővizsgálaton vegyen részt;
- a gyermek
 - iskolaérettségének elősegítése,

- közösségbe illeszkedésének segítése,
- kiegyensúlyozott személyiségfejlődésének biztosítása,
- egészséges életmódra nevelése,
- környezettudatos életmódra nevelése;
- a kerületi illetőségű gyermek részére férőhely biztosítása;
- a gyermek számára
 - széles programkínálat biztosítása kerületi szinten,
 - sokszínű mozgásforma biztosítása,
 - esélyegyenlőség megteremtése;
- a különleges bánásmódot igénylő gyermek nevelése;
- az óvoda nevelőtestülete
 - legyen aktív a gyerekvédelmi munka területén,
 - legyen aktív a kerületi óvodapedagógiai szakmai munka területén,
 - legyen aktív a szakmai önképzés, továbbképzés területén,
 - alakítsa ki és működtesse az óvoda önértékelési rendszerét,
 - építsen ki hatékony szakmai kapcsolatot a Budapest XV. Tankerülettel és a kerületi általános iskolákkal,
 - építsen ki hatékony szülői tájékoztatórendszert,
- az óvoda vezetője gondoskodik
 - a törvényes működésről,
 - a hatékony gazdálkodásról a GMK-val együttműködve,
 - a pontos adminisztrációról a határidő betartásával.

2. Minősítés

Az előző pontban megfogalmazott elvárások alapján mérhető egy óvoda működési színvonala és az óvodavezető vezetői munkája, pl. a hozzáadott pedagógia érték, a tanügy-igazgatási dokumentumok szakszerű vezetése, a fenntartói döntések végrehajtása, a hatósági ügyek kezelése, a pályázatokon való önálló részvétel, a gazdálkodás hatékonysága, a munkavállalók képzettségi előírásnak való megfelelése vizsgálatával.

Az óvoda közfeladat-ellátását, az óvodavezető munkáját minősítheti a szülő, a benne dolgozó és a fenntartó. A minősítéshez szükség van egy standardizált mérőeszköz elkészítésére.

Az óvoda és az óvodavezető minősítése tehát összeáll

- a szülők, a szülői szervezetek, az óvodaszék,
- az alkalmazottak, a nevelőtestület,
- az óvodavezető,
- a fenntartó

értékeléséből.

Az óvoda minősítése

A szülői és az alkalmazotti vélemények megismeréséhez kérdőíves mérőeszközre, ill. önértékelésre, az Önkormányzati minősítéshez Intézmény-ellenőrzésre van szükség.

A vélemények összesítése, a minősítő javaslat megfogalmazása az IHF feladata, akárcsak a mérőeszközök elkészítése.

Az óvodavezető minősítése

Az Nkt. 69. §-a szerint az óvoda vezetője

- felel
 - az intézmény szakszerű és törvényes működéséért, gazdálkodásért, önálló költségvetéssel nem rendelkező intézmény esetében a működtetővel kötött

szerződésben foglaltak végrehajtásáért, működtető hiányában a fenntartó által rendelkezésére bocsátott eszközök tőle elvárható gondossággal való kezeléséért,

- pedagógiai munkáért,
 - a nevelőtestület vezetéséért,
 - a nevelőtestület jogkörébe tartozó döntések előkészítéséért, végrehajtásuk szakszerű megszervezéséért és ellenőrzéséért,
 - önálló költségvetéssel rendelkező intézmény esetében a rendelkezésre álló költségvetés alapján a nevelési-oktatási intézmény működéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosításáért,
 - a nemzeti és iskolai ünnepek munkarendhez igazodó, méltó megszervezéséért,
 - a gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok megszervezéséért és ellátásáért,
 - a nevelő és oktató munka egészséges és biztonságos feltételeinek megteremtéséért,
 - h) a munkavállalói érdek-képviselői szervekkel, szülői szervezetekkel való megfelelő együttműködéséért,
 - a tanuló- és gyermekbaleset megelőzéséért,
 - a gyermekek, tanulók rendszeres egészségügyi vizsgálatának megszervezéséért,
 - a pedagógus etika normáinak betartásáért és betartatásáért.
- dönt az intézmény működésével kapcsolatban minden olyan ügyben, amelyet jogszabály, kollektív szerződés, közalkalmazotti szabályzat nem utal más hatáskörébe,
 - felelős az intézményi szabályzatok elkészítéséért,
 - jóváhagyja az intézmény pedagógiai programját,
 - képviseli az intézményt,

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.) 40. § alapján a közalkalmazottat vezetőként a vezetői megbízást követő második év elteltével, valamint a magasabb vezetői vagy vezetői megbízás lejárta előtt legalább három hónappal minősíteni kell. A minősítés célja a közalkalmazott munkaköri feladatai ellátásának megítélése, az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, személyi tulajdonságok értékelése, továbbá a szakmai fejlődés elősegítése.

A minősítés a munkáltatói jogkör gyakorlójának feladata. A minősítést a Kjt. 1. számú melléklet szerinti minősítési lap alkalmazásával kell elvégezni.

Kérdőívek, önértékelés (2. és 3. függelék)

Az intézmény és annak vezetőjének értékelésére szolgál a szülői és a nevelőtestületi kérdőíves felmérés, továbbá az intézményvezető által elkészített intézményi önértékelés.

Ellenőrzés (4. függelék)

Az ellenőrzés jogszabályi hátterét az Nkt., a nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (a továbbiakban: Mük.r.), valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény biztosítja.

A köznevelési intézmény ellenőrzése lehet

- pedagógiai-szakmai,
- törvényességi,
- hatósági ellenőrzés.

Az Önkormányzat, mint fenntartó „ellenőrizheti a köznevelési intézmény gazdálkodását, működésének törvényességét, hatékonyságát, a szakmai munka eredményességét, nevelési-

oktatási intézményben továbbá a gyermek- és ifjúságvédelmi tevékenységet, a tanuló- és gyermekbaleset megelőzése érdekében tett intézkedéseket”, továbbá értékeli a nevelési-oktatási intézmény pedagógiai programjában meghatározott feladatok végrehajtását, a pedagógiai-szakmai munka eredményességét, ellenőrzi a pedagógiai programot, a házirendet, valamint a SZMSZ-t.

Az Önkormányzat, mint fenntartó határozza meg az Intézményeivel szembeni elvárásait. Ezek megvalósulását az ellenőrzés eszközével mérheti. Éppen ezért a fenntartói irányítás elengedhetetlen része az ellenőrzési rendszer felépítése és működtetése, melyet az Önkormányzat a minőségirányítási programjában tud szabályozni. Az ellenőrzés előkészítését, lefolytatását a minőségirányítási program alapján a Polgármesteri Hivatal IHF referensei és a Belső Ellenőrzési Osztály munkatársa végzik az ágazati jogszabályok megtartásának, a tanügyi nyilvántartások meglétének, vezetésének szabályszerűségét helyszíni ellenőrzés, dokumentumelemzés, statisztikai adatgyűjtés, feldolgozás, elemzés, írásos beszámoló, szülői szervezet véleménye, interjú keretében. (1. függelék)
Az Intézmények teljes körű vizsgálata legalább ötévente egyszer, ellenőrzési terv alapján történik.

Az Önkormányzati ellenőrzés célja: annak vizsgálata, hogy az óvoda hogyan valósítja meg a pedagógiai-szakmai munkáját, saját pedagógiai programját. Az ellenőrzés prevenciós jellegű, elősegíti az óvoda törvényes működését, a hatékony gazdálkodását. Mindkettő fontos az Önkormányzat számára, mert csak így biztosítható a minőségi nevelés az óvodai ellátásban részesülő 2.500 gyermek - a bölcsődei ellátásban részesülő 450 gyermek és a FENO által ellátott 36 gyermek, fiatal - számára.

Az óvodavezető a munkájáról évente beszámolót készít. Az éves beszámoló (intézményi önértékelés) bemutatja az óvoda pedagógiai-szakmai munkáját vezetési program megvalósulása tükrében:

- az intézmény éves munkatervben foglaltak megvalósulása,
- a vezetői pályázat adott évre vonatkozó feladatainak végrehajtása,
- a partnerek elégedettségének alakulása.

Az éves beszámolót

- írásban kell benyújtania az óvodavezetőnek,
- minden év augusztus 31-ig.

Az óvodavezető munkáját a nevelőtestület és a szülők közössége a vezetői megbízásának második és negyedik évében személyazonosításra alkalmatlan kérdőíves felmérés alapján értékeli.

Az értékelés folyamatát az IHF koordinálja

- a szülők kérdőíves véleménynyilvánítása május 2. és 31. között,
- az adatok feldolgozása július-augusztus hónapban,

a döntéshozó tájékoztatása az összesített véleményről szeptember hónapban.

Függelék:

1. Az ellenőrzés folyamata
2. Munkavállalói elégedettséget mérő kérdőív
3. Szülői elégedettséget mérő kérdőív
4. Fenntartói ellenőrzés

Gazdasági Működtetési Központ

(Jóváhagyta a képviselő-testület a .../2014. (IV.30.) ök. számú határozatával)

A GMK működésének felügyeletét megalapozó jogszabályok:

- az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 10. § (1) bek.

Ha a költségvetési szerv nem rendelkezik gazdasági szervezettel, az irányító szerv (...) köteles egy vagy több

a) az irányítása alá tartozó, vagy

b) más irányító szervvel kötött megállapodás alapján annak irányítása alá tartozó gazdasági szervezettel rendelkező költségvetési szervet kijelölni, amely(ek) a gazdasági szervezettel nem rendelkező költségvetési szerv tekintetében a 7. § (2) bekezdése szerinti feladatokat ellátja. Egy feladatra csak egy költségvetési szerv jelölhető ki.

- az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. tv. 9. § (1) bek. f) pont

Ha törvény eltérően nem rendelkezik, a költségvetési szerv irányítása a következő hatáskörök gyakorlásának jogát jelenti: (...): a költségvetési szerv által ellátandó közfeladatok ellátására vonatkozó, és az erőforrásokkal való szabályszerű és hatékony gazdálkodáshoz szükséges követelmények érvényesítése, számonkérése, ellenőrzése (...).

A fenti paraméterek indokolják egy intézményi minősítő rendszer kialakítását, lehetővé téve többek között a GMK

- működési színvonala változásainak követését,
- és az Intézmények együttműködésének optimalizálását,
- működésében az esetleges hibapontok azonosítását, a szükség beavatkozás megalapozását, előkészítését,
- működése során a hatékonyság és gazdaságosság elvárt szinten tartását, ill. javítását.

Összességében az intézményrendszer által biztosított közszolgáltatások színvonalának emelkedését.

A fenntartó célja az, hogy

- a) az Önkormányzat GMK-ra vonatkozó minőségirányítási programja által az alábbi négy, alapvető kritérium érvényesülését garantálja a GMK működésének teljes folyamata során:

1. Jogszerűség
2. Szakszerűség
3. Gazdaságosság
4. Partner-központúság

- b) a GMK-ban és az Intézményekben folyó munka a helyi társadalom, a közszolgáltatást igénybevevő minden partner, valamint a fenntartó számára egyaránt átlátható legyen.

A fentiek megvalósulását biztosító kontroll-rendszer szereplői, elemei:

1. Polgármesteri Hivatal Belső Ellenőrzési Osztály (közvetlenül a Jegyző irányítása alatt)
2. a jogszabály által biztosított ellenőrzési és felügyeleti hatáskörrel rendelkező, központi közigazgatási szervek (Állami Számvevőszék, Magyar Államkincstár, Budapest Főváros Kormányhivatala szakigazgatási szervei stb.)
3. Polgármesteri Hivatal Intézményfelügyeleti és Humán Főosztálya
4. GMK Belső Ellenőrzési Osztály
5. Önkormányzati minőségirányítási rendszer: GMK Minőségirányítási programja

A minőségirányítási program alapelvei:

1. Partner-központúság: a GMK az általa végzett gazdálkodási és üzemeltetési tevékenységgel teremti meg a kerületi közszolgáltatások üzemszerűen működő infrastruktúráját.
2. Funkcionalitás: a GMK a szabályok és a költségvetési források által meghatározott keretek között, szakszerűen szolgálja ki a közszolgáltatást igénybe vevőket.
3. Hatékony vezetés és tényszerű döntéshozatal: a GMK az Önkormányzat legnagyobb létszámú, legösszetettebb tevékenységű szervezete, megfelelő működésének alapfeltétele a tudatos és hatékony vezetés
4. Magas szintű együttműködés a munkatársak között: a hatékony vezetés feltétele az egyes szervezeti szintek és szervezeti egységek, ill. az azokban dolgozó munkatársak megfelelő kommunikációja és kooperációja
5. Folyamatközpontú megközelítés: az irányító szerv által meghatározott tevékenységeket és a rendelkezésre bocsátott erőforrások hatékony felhasználása ellenőrizhető és optimalizálható folyamat
6. Rendszerszemlélet: a szervezet hatékonysága fokozható a szervezet egymással kölcsönhatásban lévő elemeinek azonosításával, elemzésével és irányításával
7. Folyamatos fejlesztés: a visszacsatolások alapján a rendszer folyamatos és tudatos optimalizálása szükséges
8. A partnerekkel való jó együttműködésre és kapcsolatra törekvés: a partnerek elégedettsége a rendszer egészének hatékonyságát és színvonalát javítja

A minőségirányítási rendszer szempontjából alapvető a GMK partnereinek azonosítása:

1. Intézmények
2. Külső partnerek:
 - magánszemélyek (szülők, érdeklődők, ellátottak, gondozottak stb.)
 - helyi társadalom (civil szervezetek, egyesületek, egyházak)
 - piaci partnerek (szerződéses szolgáltatók, gazdasági társaságok, vállalkozók stb.)
 - szakigazgatási szervek
3. Belső partnerek:
 - GMK dolgozói
 - felügyeleti és irányító szerv szervezeti egységei

Szükséges azon, fő tevékenységi, szolgáltatási területek azonosítása, amelyeken keresztül a partnerek együttműködnek, érintkeznek a GMK-val:

üzemeltetés	gazdálkodás, szervezés
1. beszerzés	1. szerződések
2. hibaelhárítás	2. étkeztetés
3. informatika	3. bér-és munkaügyek
4. karbantartás	4. költségvetési tervezés
5. kertészeti munkák	5. számvitel
6. gondnoki szolgálat	6. ügyintézés folyamat
7. takarítás	7. információáramlás

Az elégedettségi kérdőíveket az azonosított partnerek teljes körére, a jellemzően a partnerekre vonatkozó tevékenységi területek kiválasztásával kell összeállítani.

A mérőlapok kitöltése alapesetben nem lehet kötelező a partnerek számára, az együttműködést a GMK alkalmazottai az egyes partnerekkel történő együttműködés, ill. rájuk vonatkozó ügyintézés során vagy befejezése után kérhetik. A felmérés szempontjából előnyös, ha minél többen részt vesznek abban, mert nagyobb mintasokaságon pontosabb eredmény kapható. A mérés lebonyolítása során ezért alapvető a GMK munkatársainak részvétele, ill. az, hogy a felmérőlapok rövid terjedelműek legyenek és megfelelően célzott kérdéseket tartalmazzanak. A felmérés anonim, hiszen nem konkrét, egyedi esetekre vonatkozik, hanem folyamatokat, rendszert vizsgál.

Az Intézmények esetében némileg különbözik az eljárás, mert a GMK tevékenységének középpontjában ezek a szervezetek állnak. Esetükben célszerű két, külön kérdőíven mérni egyrészt a gazdálkodási, másrészt az üzemeltetési területek tapasztalatait. Az Intézmények vezetői részére a mérőlapok kitöltése kötelező, és a GMK vezetése kérésére név szerinti. Az Intézmények dolgozói számára azonban anonim, és nem kötelező a válaszadás.

Szintén kötelező és név szerinti a GMK főigazgatójára vonatkozó mérőlap: ez alapján a felügyeleti szerv és a GMK közötti együttműködési folyamat esetleges hiányosságairól kapható kép. A GMK-n belül az igazgatókra és a többi alkalmazottra is külön, nem kötelező és anonim kérdőívek vonatkoznak: ezek a szervezet belső folyamatait, a kommunikáció és kooperáció hatékonyságát térképezik fel.

azonosítható partnerek	felmérés optimális módja
1. költségvetési szervek vezetői	kötelező / név s
2. együttműködő cégek (szerződéses partnerek, közműszolgáltatók stb.)	nem kötelező / anonim
3. egyéni ügyfelek (személyek, civil szervezetek, sportszervezetek stb.)	nem kötelező /anonim
4. GMK főigazgató	kötelező
5. GMK vezetők és alkalmazottak	kötelező / anonim

A felmérőlapok összeállításakor az alábbi szempontoknak kell érvényesülnie:

- Világosság: egyértelműen, félreérthetetlenül megfogalmazott kérdések
- Tömorség: a kitöltés legfeljebb 10-15 percet vegyen igénybe a partner idejéből
- Pontosság: a kérdések egyértelműen azon információk és összefüggések feltárására irányuljanak, amelyek a felmérés szempontjából relevánsak
- Objektivitás, pártalanság: a kérdés a rendszerre és a folyamatokra, nem konkrét ügyekre vagy személyekre irányul, és nem tartalmaz előzetes értékítéletet

A felmérőlapok kérdéseit az alábbi szempontok alapján kell strukturálni:

1. A partner és a GMK viszonyára jellemző területek azonosítása
2. Az adott területre jellemző folyamatok elemzése
3. A folyamatra vonatkozó kérdés mérhetőségének, skálázhatóságának vizsgálata
4. A kérdéssor logikus, célirányos strukturálása
5. Ellenőrző kérdések beiktatása a belső ellentmondások feloldására

A mérőlapok a minőségirányítási program függelékét képezik. A mérőlapok összeállítása, azok kiértékelése és folyamatos felülvizsgálata a Polgármesteri Hivatal intézményfelügyeletért felelős szervezeti egységének a feladata.

Az elégedettség-mérések lebonyolításának gyakorlati tapasztalatai alapján, ill. az önkormányzati minőségirányítási rendszer összes intézményre vonatkozó fokozatos, jövőbeni

kiterjesztése miatt a mérőlapok módosítása válhat szükségessé. Az ezért felelős szervezeti egység abban az esetben végezhet módosítást, ha

- a) az a teljes önkormányzati intézményrendszer minőségirányításának koherenciája miatt szükséges,
- b) az valamilyen korábbi, nem megfelelő vagy hibás kérdés javítására irányul,
- c) ha az nem sérti az egymás után következő, éves mérések objektív egybevetését, összehasonlíthatóságát.

A fentieknek megfelelően a Minőségirányítási programot összesen 6 partner-elégedettségi kérdőív alapozza meg, amelyek a program függelékei.

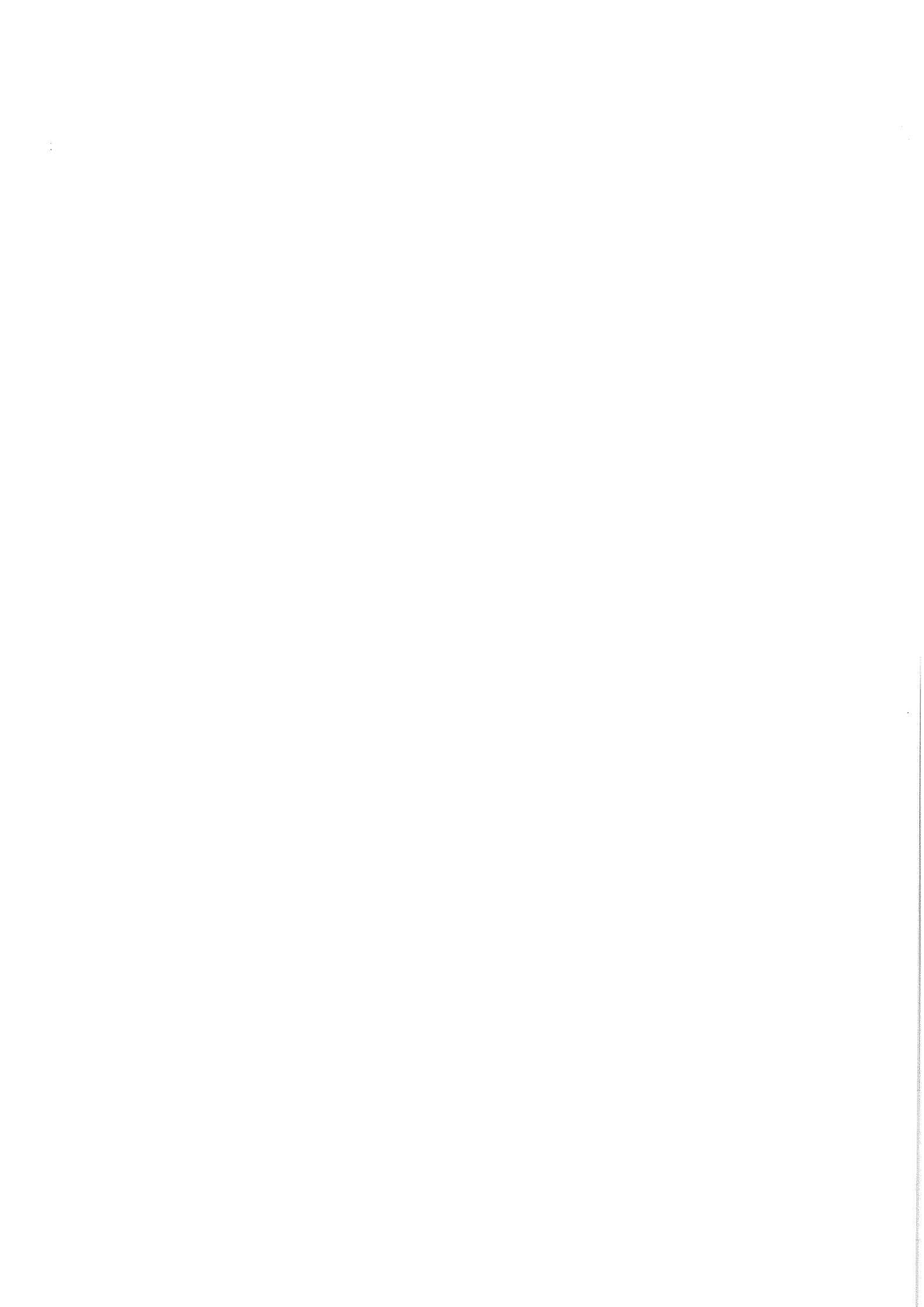
felmérőlap kitöltője	felmérőlapok mire vonatkoznak / száma
GMK főigazgató	fenntartó és irányító szerv elvárásaira, ill. a költségvetési szervek együttműködésére (1 db)
GMK igazgatók	fenntartó és irányító szerv, ill. a mellérendelt költségvetési szerv együttműködésére (1 db)
GMK alkalmazottak	a GMK szervezeti, irányítási, információáramlási folyamataira (1 db)
költségvetési szervek vezetői	GMK által biztosított gazdasági és működtetési folyamatokra (2 db)
együttműködő cégek és egyéni ügyfelek	GMK által biztosított információs és szolgáltatási folyamatokra (1 db)
egyéni ügyfelek	GMK által biztosított információs és szolgáltatási folyamatokra (1 db)

Az elégedettség-mérés lebonyolításának folyamata:

1. A felmérőlapokat minden évben április 1-jétől szeptember 30-áig tartó időszakban tölthetik ki a partnerek. A mérőlapok partnerekhez történő eljuttatásáról a GMK gondoskodik. Az Intézmények és a belső partnerek esetében a mérőlapok kiküldése és kitöltése „kampányszerűen”, egy-egy rövidebb időszakon belül is történhet. A külső partnerek esetében, a fenti időszakban, az ügyintézés során vagy azt követően kérhetők fel a partnerek a kérdőív kitöltésére (személyesen, levélben vagy elektronikus formában). A nyomtatott és elektronikus formátumú felmérőlapokat a Polgármesteri Hivatal GMK felügyeletéért felelős szervezeti egysége készíti elő.
2. A GMK a visszaérkezett felmérőlapokat minden évben, legkésőbb október 10-ig megküldi a felügyeletéért felelős szervezeti egységnek.
3. A felügyeletéért felelős szervezeti egység végzi el a felmérőlap statisztikai szempontú összesítését és értékelését. A felmérőlapok összesített eredményéről szóló beszámolót legkésőbb minden év december 1-ig megküldi a GMK-nak.
4. A szakmai kiértékelést a GMK vezetése végzi el. A vizsgálat eredményéről, és az annak következtében szükségessé vált szervezeti, munkaszervezési lépésekről a felmérést követő év január 31-ig írásban tájékoztatja a felügyeletért felelős szervezeti egységet.
5. A felügyeletért felelős szervezeti egység évenként tájékoztatja a képviselő-testületet az eltelt időszak tapasztalatairól, jellemző trendjeiről.

Függelék:

5. Felső vezetői elégedettséget mérő kérdőív
6. Vezetői elégedettséget mérő kérdőív
7. Munkavállalói elégedettséget mérő kérdőív
8. Elégedettséget mérő kérdőív (kölségvetési szervek - gazdálkodás)
9. Elégedettséget mérő kérdőív (kölségvetési szervek - működtetés)
10. Külső partnerek elégedettséget mérő kérdőív



Az ellenőrzés folyamata

1. Az intézmény értesítése a törvényességi vagy szakmai ellenőrzés időpontjáról, az ellenőrzést végző személyekről, a szükséges dokumentumok előkészítéséről.
2. Ellenőrzés végrehajtása:
 - a) a helyszínen a megbízólevél átadása,
 - b) az ellenőrzés lefolytatása dokumentumok vizsgálatával, interjúval,
 - c) az ellenőrzés végén teljességi nyilatkozat aláírása.
3. Jelentés elkészítése, továbbítása az intézmény vezetőjének véleménynyilvánításra.
4. Realizáló értekezlet tartása, ahol a résztvevők – a polgármester, az ágazatért felelős alpolgármester, a KKES Bizottság elnöke, a jegyző, az IHF vezetője, a Közgazdasági Főosztály vezetője, az ellenőrzött intézmény vezetője, a jelentés készítője – megtárgyalják az ellenőri jelentésben foglaltakat.
5. Utóellenőrzés, melynek során az ellenőrzéskor feltárt hiányosságok pótlásának vizsgálata zajlik.



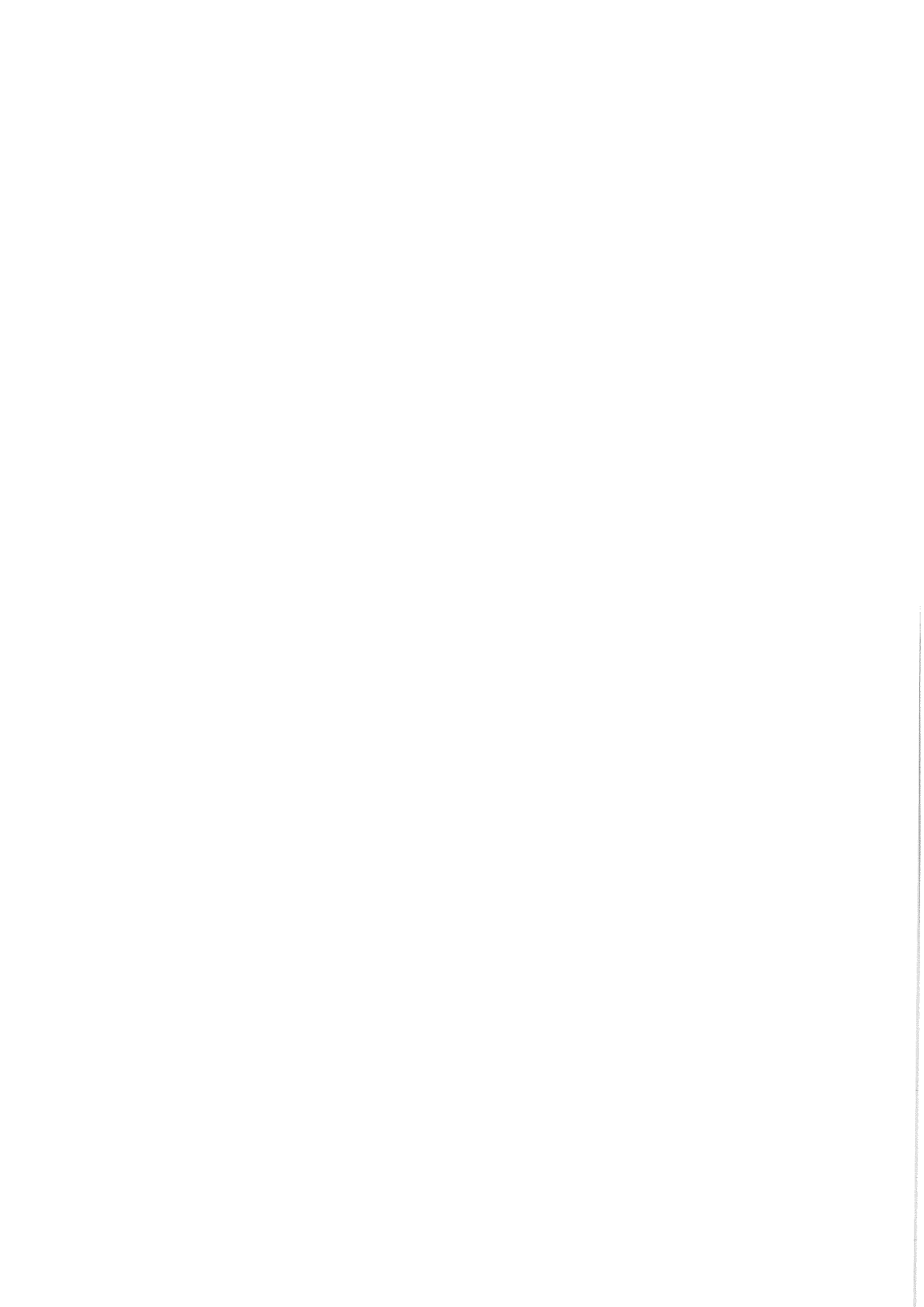
Szülői elégedettséget mérő kérdőív

Az intézmény neve				
gyermek(e) életkora	3-4 év	4-5 év	5-6 év	6-7 év
gyermek(e) neve	fiú		lány	

	egyáltalán nem					teljes mértékben
	1	2	3	4	5	6
1 Mennyire ismeri az óvoda pedagógiai programját?						
2 Mennyire érzékelhető a gyermekközpontság az óvodában?						
3 Mennyire elégedett gyermeke óvodai fejlődésével?						
4 Mennyire érzi biztonságban a gyermekét az óvodában?						
5 Mennyire elégedett a gyermekéről kapott információival?						
6 Mennyire elégedett az óvodavezető munkájával?						
7 Mennyire elégedett gyermeke óvodapedagógusainak munkájával?						
8 Mennyire elégedett az óvodai élet szervezésével?						
9 Mennyire elégedett a tájékoztatás színvonalával?						
10 Mennyire elégedett problémáinak kezelésével?						
11 Mennyire elégedett az óvoda környezetével?						
12 Mennyire elégedett az óvoda udvarával?						
13 Mennyire elégedett az óvoda épületével?						
14 Mennyire elégedett az óvoda tárgyi eszközeivel?						
15 Mennyire elégedett az óvoda fejlesztő/játék eszközeivel?						

Munkavállalói elégedettséget mérő kérdőív

Az intézmény neve								
		21-30 év	31-40 év	41-50 év	51-től			
Az ön életkora								
		0-5 év	6-10 év	11-15 év	16-20 év	21-30 év	31-40 év	
Mióta dolgozik az óvodában?								
		egyáltalán nem					teljes mértékben	
		1	2	3	4	5	6	
1	Mennyire elégedett az óvodavezető vezetői munkájával?							
2	Mennyire elégedett az óvodavezető szervezői tevékenységével?							
3	Mennyire elégedett az óvodavezető problémamegoldó képességével?							
4	Mennyire arányosan osztja ki a feladatokat az óvodavezető?							
5	Mennyire motiválja az óvodavezető?							
6	Mennyire elégedett az információáramlással?							
7	Mennyire van egy véleményen a nevelőtestület pedagógiai kérdésekben?							
8	Mennyire számíthat probléma esetén kollégái segítségére?							
9	Mennyire sikerül megvalósítani a pedagógiai programot?							
10	Mennyire elégedett az óvoda környezetével?							
11	Mennyire elégedett az óvoda udvarával?							
12	Mennyire elégedett az óvoda épületével?							
13	Mennyire elégedett az óvoda tárgyi eszközeivel?							
14	Mennyire elégedett az óvoda fejlesztő/játék eszközeivel?							
15	Ön szerint mennyire elégedettek a szülők a nevelőtestület munkájával?							



Fenntartói ellenőrzés**1. táblázat: Kötelező nyomtatványok megléte**

I. Kötelező nyomtatványok megléte	Igen	Nem
A nyomtatványok megfelelnek a Műk.r. 87. § (1) bekezdésében foglaltaknak		
Felvételi előjegyzési napló		
Felvételi és mulasztási napló		
Óvodai csoportnapló		
Óvodai törzskönyv		
Tankötelezettség megállapításához szükséges szakvélemény (óvodai szakvélemény)		
A gyermek fejlődését nyomon követő dokumentáció		
<i>Nyilvántartás a gyermekbalesetekről</i>		
<i>Jegyzőkönyv a gyermekbalesetekről</i>		



2. táblázat: Kötelező nyomtatványok vezetése

II. Kötelező nyomtatványok vezetés		Igen	Nem	
1. felvételi előjegyzési napló tartalmazza-e:	óvoda nevét,			
	OM azonosítóját,			
	címét,			
	a nevelési évet,			
	a napló megnyitásának és lezárásának időpontját,			
	az óvodavezető aláírását,			
	papíralapú nyomtatvány esetén az óvoda körbélyegzőjének lenyomatát			
	a nevelési év végén történő lezárásakor	a felvételre jelentkező gyermekek számát		
		a felvett gyermekek számát,		
	gyermekenként	a fellebbezés eredményeként felvett gyermekek számát		
		a jelentkezés sorszámát, időpontját,		
		a gyermek nevét,		
		a gyermek születési helyét és idejét,		
		a gyermek állampolgárságát,		
		a gyermek lakóhelyének, tartózkodási helyének címét,		
		a gyermek anyja születéskori nevét,		
		a gyermek apja (gondviselője) nevét,		
		a kijelölt óvoda megnevezését,		
		annak az óvodának a megnevezését, ahová a gyermek jelentkezését még benyújtották,		
		annak tényét, hogy a gyermek a jelentkezés időpontjában részese-e bölcsődei vagy óvodai ellátásban,		
a szülő felvétellel, ellátással kapcsolatos igényeit,				
a felvételi elbírálásánál figyelembe vehető egyéb szempontokat,				
az óvodavezető javaslatát,				
a felvétellel kapcsolatos döntést, annak időpontját,				
a felvétellel kapcsolatos fellebbezés időpontját és iktatószámát,				
a felvétel időpontját				
2. A felvételi és mulasztási napló bejegyzései tartalmazzák-e:	az óvoda nevét,			
	az óvoda OM azonosítóját,			
	az óvoda címét,			
	a nevelési évet,			
	a csoport megnevezését			
	gyermekenként	naplóbeli sorszámát,		
		oktatási azonosító számát,		
		nevét,		
		születési helyét és idejét,		
		állampolgárságát, nem magyar állampolgár esetén a tartózkodás jogcímét, a jogszerű tartózkodást megalapozó okirat számát,		
		lakóhelyének, tartózkodási helyének címét,		
anyja születéskori nevét,				

		apja vagy törvényes képviselője nevét, a felvétel időpontját, az igazolt és igazolatlan hiányzások havi és éves összesítését, a szülők napközbeni telefonszámát, a szakvéleményt kiállító szakértői bizottság nevét, címét, a szakvélemény kiállításának időpontját és számát, az elvégzett felülvizsgálatok időpontját, a következő kötelező felülvizsgálat időpontját.		
3 Az óvodai csoportnapló bejegyzései tartalmazzák-e:	az óvoda nevét,			
	az óvoda OM azonosítóját			
	az óvoda címét,			
	a nevelési évet			
	a csoport megnevezését			
	a csoport óvodapedagógusait,			
	a megnyitás és lezárás helyét és időpontját,			
	az óvodavezető aláírását,			
	papíralapú dokumentum esetén az óvodai körbélyegzők lenyomatát,			
	a pedagógiai program nevét.			
	a gyermekek nevét és óvodai jelét,			
	a fiúk és lányok számának összesített adatait, ezen belül továbbá	megadva a három év alatti gyermekek számát, a három-négyéves gyermekek számát, a négy-ötéves gyermekek számát, az öt-hatéves gyermekek számát, a hat-hétéves gyermekek számát, a sajátos nevelési igényű gyermekek számát, azon gyermekek számát, akik bölcsődések voltak,		
	a nevelési évben tankötelessé váló gyermekek nevét,			
	a napirendet, a napirend szerinti tevékenységek időtartamát és a tevékenységeket,			
	a hetente ismétlődő közös tevékenységeket tartalmazó hetirendet napi bontásban,			
	nevelési éven belüli időszakonként	a nevelési feladatokat, a szervezési feladatokat, a tervezett programokat és azok időpontjait, a gyermekek neveléséhez szükséges, a teljes óvodai életet magában foglaló tevékenységek, foglalkozások keretében az óvoda pedagógiai programjában meghatározott tevékenységi formák tartalmi elemeit, az értékeléseket,		
a hivatalos csoportlátogatások	célját, időpontját,			



		a látogató nevét és beosztását, a látogatás szempontrendszerét, az eredményt,		
		a feljegyzést a csoport életéről		
4. Az óvodai törzskönyv bejegyzései tartalmazzák-e:		a törzskönyvi bejegyzések hitelesítésének időpontját, az óvodavezető aláírását, papíralapú nyomtatvány esetén az óvoda körbélyegzőjének lenyomatát, az óvoda nevét és címét,		
		nevelési évenként az óvoda általános adatait	önkormányzati jelleg, nevel-e sajátos nevelési igényű és nemzetiségi gyermekeket, gyakorló intézményként működik-e, a gyermekek október 1-jei létszámát, az összes férőhely és a szükséges férőhelyek számát, gyermekcsoportjainak számát, az óvodapedagógusok számát, a bérgazdálkodó, a munkáltató és gondnokság megnevezését,	
		az óvoda nyitvatartási idejét (év, heti időszak, napi időszak és időtartam),		
		a gyermeklétszámot	nevelési évenként összesítve, az október 1-jei és május 31-i állapot szerint, a korosztályonkénti bontást, a sajátos nevelési igényű és a hátrányos, továbbá a halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek számát, a gyermekcsoportok október 1-jei számát,	
		nevelési évenként az étkezésben részesülő és nem részesülő gyermekek számát, az engedélyezett és betöltött összes álláshely évenkénti számát, az óvoda telkeinek adatait nevelési évenként (összes terület, tulajdonos, a kert, a beépített terület és az udvar területe), az óvoda épületeinek adatait (építés éve, használat jogcíme, fűtési módja, légtere, alapterülete, a WC-k száma, a szolgálati lakások száma, a felújítások adatai), kimutatást az óvoda helyiségeiről (alapterület, férőhely, minőség, használat, a gyermekcsoportok közvetlen ellátását szolgáló helyiségek, egyéb helyiségek), az óvoda könyvtárának adatait (állományát, állományának gyarapodását, csökkenését) nevelési évenként,		
		az óvodapedagógusok és egyéb alkalmazottak adatai közül	a nevet, születési helyet és időt, a végzettséget, szakképzettséget, a beosztást, a szolgálati idő kezdetét, a munkába lépés és kilépés időpontját.	
	5. A tankötelezettség megállapításához szükséges óvodai szakvélemény bejegyzései tartalmazzák-e (3 álló példányból nyomtatvány):		az óvoda nevét, OM azonosítóját, címét.	
			a gyermek	nevét, születési helyét és idejét, lakóhelyének, tartózkodási helyének címét,
			az állásfoglalást arra vonatkozóan, hogy az intézmény javasolja-e	a gyermeknek az általános iskola első évfolyamára való felvételét, a gyermek további óvodai nevelését,

	a gyermek iskolaérettségének megállapítása céljából a szakértői bizottság vizsgálatát,	
	kiállításának helyét és idejét,	
	az óvodavezető aláírását,	
	a szülőnek a szakvélemény megismerését igazoló aláírását.	
	Az óvodai szakvélemény egy példánya az óvodában marad, egy példányát át kell adni a szülőnek. Amennyiben az óvodavezető a gyermek további óvodai nevelésére tesz javaslatot, akkor az egyik példányt meg kell küldeni a gyermek lakóhelye szerint illetékes települési önkormányzat jegyzőjének.	
6. A gyermek fejlődését nyomon követő dokumentáció bejegyzései tartalmazzák-e	a gyermek anamnéziséét,	
	a gyermek fejlődésének mutatóit (érzelmi-szociális, értelmi, beszéd-, mozgásfejlődés),	
	az óvoda pedagógiai programjában meghatározott tevékenységekkel kapcsolatos egyéb megfigyeléseket,	
	a gyermek fejlődését segítő megállapításokat, intézkedéseket, az elért eredményt,	
	amennyiben a gyermeket szakértői bizottság vizsgálta, a vizsgálat megállapításait,	
	a fejlesztést végző pedagógus fejlődést szolgáló intézkedésre tett javaslatait,	
	a szakértői bizottság felülvizsgálatának megállapításait,	
	a szülő tájékoztatásáról szóló feljegyzéseket.	
7. Egyéb naplók (fejlesztő)		
8. A vezetett nyomtatványokban rögzített adatok megegyeznek-e egymással?		



1. táblázat: Humán erőforrás

III. Humán erőforrás		Igen	Nem
1. Pedagógus munkakörben foglalkoztatottak:	és		
	határozatlan időre alkalmazott pedagógusok száma		
	határozott időre alkalmazott pedagógusok száma		
	megtalálható-e a közalkalmazotti alapnyilvántartás		
	a pedagógusok kinevezési okirata/munkaszerződése/megbízási szerződése fellelhető-e a személyi nyilvántartásban?		
	a pedagógusok rendelkeznek-e az előírt végzettséggel?		
	rendelkezik-e az intézmény Továbbképzési programmal?		
	a foglalkoztatottak iskolai végzettségét, szakképesítését igazoló dokumentumok megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
	a foglalkoztatottak erkölcsi bizonyítványai megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
	a foglalkoztatottak önéletrajzai megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
munkaidejének nyilvántartása (túlóra, szabadság)			
2. Pedagógus munkát segítő munkakörben foglalkoztatottak:	határozatlan időre alkalmazott pedagógus munkát segítőik száma		
	határozott időre alkalmazott pedagógus munkát segítőik száma		
	megtalálható-e a közalkalmazotti alapnyilvántartás		
	a pedagógus munkát segítőik kinevezési okirata/munkaszerződése/megbízási szerződése fellelhető-e a személyi nyilvántartásban?		
	a pedagógus munkát segítőik rendelkeznek-e az előírt végzettséggel?		
	a foglalkoztatottak iskolai végzettségét, szakképesítését igazoló dokumentumok megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
	a foglalkoztatottak erkölcsi bizonyítványai megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
	a foglalkoztatottak önéletrajzai megtalálhatók-e a pedagógusok személyi anyagában?		
munkaidejének nyilvántartása (túlóra, szabadság)			

2. táblázat: Ügyintézés, iratkezelés, közzétételi lista

IV. Ügyintézés, iratkezelés		Igen	Nem
1. Ügyintézés	iktatókönyv		
	az iktatókönyv vezetése szabályszerű		
2. Iratkezelés	iratkezelési/adatkezelési szabályzat		
	irattári terv		
	selejtezési jegyzőkönyv		
	a selejtezési jegyzőkönyv vezetése szabályszerű		
	jegyzőkönyv a tanuló- és gyermekbalesetekről		
	jegyzőkönyv fegyelmi eljárásokról		
	óvodáztatással kapcsolatos ügyintézés		
	szülő írásbeli nyilatkozata minden olyan döntéshez, melynek során a szülőnek fizetési kötelezettsége keletkezik		
	óvodai jogviszonyról szóló döntés, határozat alaki megfelelés		
	távbeszélőn/személyesen történt tájékoztatás rávezetése az ügyiratra		
	kiadmányozott irat alaki megfelelés		
	jegyzőkönyv alaki megfelelés		
V. Közzétételi lista		Igen	Nem
1. Óvodai nevelési év rendje			
2. Óvodai csoportok száma, illetve az egyes csoportokban a gyermekek létszáma			
3. Alapító okirat			
4. Szervezeti és működési szabályzat			
5. Házirend közzététele, ill. a nevelési év elején minden érintetnek egy példány átadása			
6. Pedagógiai program			



Felső vezetői elégedettséget mérő kérdőív

Az intézmény neve								
		0-1 év	1-3 év	4-5 év	6-10 év	11-15 év	16-20 év	
Mióta dolgozik az intézményben?								
Ebből felső vezetőként:								
		egyáltalán nem						teljes mértékben
		1	2	3	4	5	6	
1.	Ön szerint mennyire érvényesül a szolgáltatói szemlélet a GMK mindennapi tevékenységében?							
2.	Mennyire pontosan meghatározottak a GMK feladatai az irányító/felügyeleti szerv által?							
3.	Mennyire felelnek meg az irányító/felügyeleti szerv által biztosított erőforrások az elvárt feladattellátás megfélelő ellátására?							
4.	Mennyire elégedett a GMK és az irányító/felügyeleti szerv közötti információáramlással a pénzügyi és jogi területen?							
5.	Mennyire elégedett a GMK és az irányító/felügyeleti szerv közötti információáramlással a szervezési és működtetési területen?							
6.	Mennyire elégedett a GMK és a költségvetési szervek közötti információáramlással?							
7.	Mennyire elégedett a GMK-n belül az értékelés, minősítés folyamatával?							
8.	Mennyire segítik a munkáját az irányító/felügyeleti szervtől érkező visszajelzések?							
9.	Mennyire segítik a munkáját a külső és belső partnerektől érkező visszajelzések?							
10.	Mennyire elégedett a GMK feladat-ellátási körébe tartozó költségvetési szervek együttműködésével?							
11.	Ön szerint mennyire naprakész a közvetlen, felügyeletet ellátó szerv a GMK-ban történő alapvető folyamatokat illetően?							
12.	Mennyire elégedett az értekezletek mennyiségével/minőségével?							
13.	Mennyire elégedett a munkatársával való kapcsolattartással?							
14.	Ön szerint mennyire elégedettek a GMK alkalmazottai az Ön munkájával?							
15.	Ön szerint mennyire elégedettek a költségvetési szervek és egyéb partnerek a GMK munkájával?							

Vezetői elégedettséget mérő kérdőív

Az intézmény neve							
Mióta dolgozik az intézményben?	0-1 év	1-3 év	4-5 év	6-10 év	11-15 év	16-20 év	
Ebből vezetőként:							

	egyáltalán nem	1	2	3	4	5	teljes mértékben
1. Ön szerint mennyire érvényesül a szolgáltatói szemlélet a GMK mindennapi tevékenységében?							
2. Ön szerint mennyire alkalmas a GMK szervezeti struktúrája az irányító/felügyeleti szerv által meghatározott feladatok ellátására?							
3. Mennyire pontosan meghatározottak a vezetői tevékenységi és felelősségi körébe tartozó feladatok?							
4. Mennyire elégedett a költségvetési szervek dolgozóinak együttműködésével?							
5. Mennyire elégedett a vezetők és alkalmazottak közötti információáramlással?							
6. Mennyire elégedett a vezetők és a külső partnerek közötti információáramlással?							
7. Mennyire elégedett a GMK-n belül az értékelés, minősítés folyamatával?							
8. Mennyire segítik a munkáját a külső és belső partnerektől érkező visszajelzések?							
9. Mennyire elégedett a költségvetési szervek vezetőinek együttműködésével?							
10. Mennyire elégedett a közvetlen munkakörnyezetével?							
11. Mennyire felel meg a munkaköri leírásának az Ön által végzett munka?							
12. Mennyire elégedett az értekezletek mennyiségével/minőségével?							
13. Mennyire elégedett az irányítása alatt dolgozó munkatársakkal való kapcsolattartással?							
14. Ön szerint mennyire elégedettek a GMK alkalmazottai az Ön munkájával?							
15. Ön szerint mennyire elégedettek a külső partnerek a GMK munkájával?							



Munkavállalói elégedettséget mérő kérdőív

Az intézmény neve							
	21-30 év	31-40 év	41-50 év	51-től			
Az ön életkora							
	0-1 év	1-3 év	4-5 év	6-10 év	11-15 év	16-20 év	
Mióta dolgozik az intézményben?							

	egyáltalán nem				teljes mértékben	
	1	2	3	4	5	6
1. Mennyire elégedett a közvetlen felettese szervezői tevékenységével?						
2. Mennyire elégedett a közvetlen felettese problémamegoldó képességével?						
3. Mennyire világosan osztja ki a feladatokat a közvetlen felettese?						
4. Mennyire arányosan osztja ki a feladatokat a közvetlen felettese?						
5. Mennyire motiválja a dolgozókat a közvetlen felettese?						
6. Mennyire elégedett az információáramlással?						
7. Mennyire elégedett az értékelés, minősítés folyamattal?						
8. Mennyire számíthat probléma esetén kollégái segítségére?						
9. Mennyire elégedett a közvetlen partnerek együttműködésével?						
10. Mennyire elégedett a közvetlen munkakörnyezetével?						
11. Mennyire felel meg a munkaköri leírásának az Ön által végzett munka?						
12. Mennyire elégedett az értékeltek/eligazítások/állománygyűlések mennyiségével/minőségével?						
13. Mennyire elégedett a munkavégzéshez szükséges eszközök minőségével/mennyiségével?						
14. Ön szerint mennyire elégedettek a közvetlen partnerek az Ön munkájával?						
15. Ön szerint mennyire elégedettek a felelős vezető az Ön munkájával?						

Elégedettséget mérő kérdőív (Költségvetési szervek - gazdálkodás)

Az intézmény neve		egyáltalán nem						teljes mértékben
		0-1 év	1-3 év	4-10 év	11-15 év	16-20 év	20 év felett	
Mióta vezető az intézményben?								
	Mennyire érzi kevesebbnek a munkáltató/gazdálkodói jogkörében elvégzett feladatok mennyiségét, amióta a G/MK-hoz rendelve működik az intézmény?							
	2. Mennyire tartja bürokratikusnak a G/MK-ban az ügyintézés menetét?							
	3. Mennyire tartja megfelelőnek a fenntartó/működtető önkormányzat G/MK működésével kapcsolatos tájékoztatását?							
	4. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?							
	5. Ön szerint mennyire igaz az alábbi állítás: "A közpénzek felhasználása a korábbinál átláthatóbb a G/MK központi gazdálkodása okán. "?							
	6. Mennyire elégedett a munkaügyi kérdések intézésével?							
	7. Mennyire vesz részt az intézmény költségvetése/ működtetési költségei megtervezésének folyamatában?							
	8. Mennyire elégedett az intézmény bérleti szerződésai megkötése során a G/MK közreműködésével?							
	9. Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az általam vezetett intézményben az elmúlt három évben erősebb lett a "jó gazda"-szemlélet."?							
	10. A felmerülő kérdéseire mennyire kap világos/érthető választ (akár szóban, akár írásban) a G/MK-val történő ügyintézés során?							
	11. Mennyire elégedett a gyermekékezetés/közékezetés rendszerének megszervezésével?							
	12. Mennyire elégedett a G/MK vezetőivel való együttműködéssel?							
	13. Mennyire elégedett a G/MK gazdasági munkatársaival való együttműködéssel?							
	14. Mennyire igaz az alábbi állítás: "A G/MK-ra vonatkozó esetleges panaszaimat minden esetben először az intézménnyel próbálom tisztázni"?							
	15. Mennyire elégedett a G/MK szolgáltatói szemléletével?							

Elégedettséget mérő kérdőív (kölségvetési szervek - működtetés)

Az intézmény neve								
Mióta vezető az intézményben?		0-1 év	1-3 év	4-10 év	11-15 év	16-20 év	20 év felett	
		egyáltalán nem					teljes mértékben	
		1	2	3	4	5	6	
1.	Ön szerint mennyire igaz az alábbi állítás: "A GMK-t a működtetési feladatai ellátása során a "jó gazda"-szemlélet jellemzi. "?							
2.	Mennyire elégedett az intézmény és a GMK műszaki igazgatósága, ill. az illetékes gondnokság közötti kommunikációval?							
3.	Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az illetékes gondnokság munkatársaival mindennapos az intézmény kapcsolata. "?							
4.	Mennyire elégedett a hibaelhárítás gyorsaságával?							
5.	Mennyire igaz az alábbi állítás: "A hibaelhárítással kapcsolatos eljárások egyszerűbbek és gyorsabbak lettek. "?							
6.	Mennyire elégedett az udvarok/sportfelületek kezelésével?							
7.	Mennyire elégedett az eszközbeszerzés folyamatával?							
8.	Mennyire jellemző az intézményben a GMK illetékes gondnokság-vezetőjének, csoportvezetőjének vagy műszaki igazgatójának rendszeres ellenőrzése?							
9.	Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az általam vezetett intézményben az elmúlt három évben csökkent a karbantartási/felújítási munkák száma"?							
10.	Mennyire elégedett az intézmény és közvetlen környezetébe tartozó tisztaságával?							
11.	Mennyire elégedett a GMK diszpécser-szolgálatának működésével?							
12.	Mennyire elégedett a karbantartási/felújítási munkák mennyiségével?							
13.	Mennyire elégedett a GMK feladatkörébe tartozó informatikai rendszerek működtetésével?							
14.	Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az intézményben tapasztalt meghibásodások, hiányosságok többsége három évnél régebben fennáll. "?							
15.	Mennyire elégedett a GMK-val történő egyeztetésekkel, értekezletekkel?							

Külső partnerek elégedettségét mérő kérdőív

Ügyfél típusa (Tegey "X"-et a megfelelő meghatározás mellé!)	magánszemély					
	közüzemi szolgáltató					
	gazdasági társaság					
Ügyintézés gyakorisága (Tegey "X"-et a megfelelő meghatározás mellé!)	első				rendszeres vagy folyamatos ügyfél	
	második vagy több					

	egyáltalán nem					teljes mértékben
	1	2	3	4	5	6
1. Mennyire elégedett általában az ügyintézés minőségével?						
2. Mennyire voltak ügyfélközpontúak a GMK munkatársai az ügyintézés során?						
3. Mennyire voltak) udvarias(ak) az ügyintéző(k) az eljárás során?						
4. A felmerülő kérdés(ek)ben szakszerű, szakmai válasz(oka)t kapott-e?						
5. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?						
6. Mennyiben segítettek Önt az ügyintézés során a GMK honlapján található információk?						
7. Mennyire elégedett az esetleges ügyfél-panasz kezelésének módjával?						
8. Mennyire volt elégedett a tájékoztatással az ügyintézés során?						
9. Mennyire tartja felkészültnek az ügyében eljáró ügyintéző(ke)t?						
10. Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az ügyintézés során gyorsan az illetékes ügyintézőhöz irányítottak."?						
11. A felmerülő kérdésre mennyire kapott világos/érthető választ (akár szóban, akár írásban)?						
12. Mennyire igaz az alábbi állítás: "Az ügyintézés során figyelembe vették a kéréseimet/észrevételeimet."?						

