

**Számszerűsíthető eredmények**

mutató neve	pályázatban vállalt célérték	megvalósítás során teljesített érték	célérték elérésének éve	teljesítés módja
felülvizsgált szervezeten belüli eljárások száma	8 db	48 db	2010	Primer kutatási technikák segítségével a Téti Polgármesteri Hivatal munkavégzésében összesen 48 kulcsfolyamat azonosítására került sor, amelyek jellemzőit szervezeti egységenként a tanulmány 3.2. fejezete mutatja be.
hivatal szervezetfejlesztési intézkedés által érintett főállású munkavállalóinak aránya	25 %	100%	2010	A szervezetfejlesztési projekt a Téti Polgármesteri Hivatal valamennyi dolgozóját (24 fő) érintette. A megvalósítás során mindenkiel készült interjú, valamennyi dolgozó kitöltött kérdőíveket, munkanap-felvételezéseket. Az átalakítások, változtatások valamennyi dolgozó munkáját befolyásolják.
képzettek száma	12 fő	21 fő	2010	A projekt során az alábbi létszámban vettek részt képzéseken a Hivatal dolgozói: Csapatépítő tréning: 21 fő Kommunikációs tréning: 21 fő Projektmenedzsment ismeretek: 5 fő Igazolás: jelenéti ívek
bevont partnerek száma	5 db	5 db	2010	Igazolás: partnerségi megállapodások
átalakított szervezeten belüli eljárások száma	4 db	12 db	2010	A projekt során az alábbi eljárások átalakítására került sor konkrét, elkészült dokumentum formájában: 1. egyablakos ügyintézés kialakítása 2. időpont-foglalási rendszer bevezetése
mutató neve	pályázatban vállalt célérték	megvalósítás során teljesített érték	célérték elérésének éve	teljesítés módja
átalakított szervezeten belüli eljárások száma	4 db	12 db	2010	3. önkormányzat számítógépes fájlszerkezetének kialakítása 4. stratégiai terv elkészítése 5. pályázati szabályzatról szóló utasítás elkészítése 6. pályázat nyilvántartórendszer



				<p>elkészítése</p> <p>7. döntés-előkészítési folyamat szabályozása utasítás formájában, folyamatábrával</p> <p>8. teljesítmény-értékelési rendszer bevezetése</p> <p>9. leltározási dokumentum minták elkészítése, folyamatszabályozása</p> <p>10. selejtezési dokumentumminták elkészítése, folyamatszabályozása</p> <p>11. médiastratégia elkészítése</p> <p>12. civilstratégia elkészítése</p> <p>Igazolás: jegyzői utasítás</p>
ügyintézési idő csökkenése	18 %	24,6%	2010	<p>A projektet megelőzően az átlagos várakozási idő 13,4 perc volt, a projektet követően ez az érték 10,1 percre csökkent, amely 24,6%-os csökkenésnek felel meg. Az átlagos várakozási idő kérdőíves ügyfélmegkérdezés alapján került kiszámolásra.</p>
ügyfél elégedettség növekedése	15%	15,1%	2010	<p>Az ügyfél-elégedettségi kérdőív alapján az ügyfelek átlagos elégedettsége a projektet megelőzően is rendkívül magas volt, ötfokú skálán 4,3-as értéket mutatott. A projekt hatására ez az érték 4,95-re emelkedett, amely 15,1%-os növekedésnek felel meg.</p>

