

# A MINŐSÉG KRITÉRIUMAINAK ÉRVÉNYESÜLÉSI LEHETŐSÉGEI A NYÍRCSÁSZÁRI KÖZIGAZGATÁSBAN<sup>⊗</sup>

## THE QUALITY CRITERIA FOR COVERAGE OF POTENTIAL ADMINISTRATIONS NYÍRCSÁSZÁRI

MATKÓ Andrea Emese

Debreceni Egyetem Műszaki Kar  
Műszaki Menedzsment és Vállalkozási Tanszék  
4028 Debrecen, Óttemető u. 2-4.  
matkoandrea@gmail.com

**Kivonat:** Ezen tanulmány Nyírcsászári község Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszerének bevezetését megelőzően ad helyzetképet a hivatal működéséről, SWOT-analízis és kérdőív segítségével. A kutatás célja, hogy megállapítást nyerjen a minőségirányítási rendszer bevezetésének létjogosultsága és hasznossága.

**Kulcsszavak:** Polgármesteri Hivatal, minőségirányítás

**Abstract:** I held for the tool of development the MSZ EN ISO 9001: 2001 system. This system has now lapped, and replaced by the MSZ EN ISO 9001:2009 system. Before the building the system I prepared SWOT- analysis and customer satisfaction questionnaire. Both the analysis and the evaluation showed, that the critical areas of local government would allow the quality system. In my opinion, both in the economic sphere and public administration are essential to use a quality model. The available literature on each driver and Mayor for the selection of appropriate quality management system. The installed operating system is constantly controlling the standard of work and the performed work's quality and proposes to the development. Today is the only key to survival is the development.

**Keywords:** Local government, quality management

### 1. BEVEZETÉS

A minőség átszővi a mindennapokat, mára már a gazdaság és egyéb színterek mércéjévé vált. Az első törekvések arra irányultak, hogy a minőséget biztosítsák, ennek révén alakult ki a minőségbiztosítás, azonban a gazdasági és a politikai élet kihívásai már nem elégedtek meg ennyivel, szükség volt egy fejlettebb rendszerre, melyet az ISO szabványcsalád biztosított.

A minőségirányítási szabványok a gazdasági szférában általános és elfogadott követelményrendszerre váltak. Elősegítik és garantálják a termékek és szolgáltatások kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését és a vevői elégedettség növekedését, a vevői igényeknek való magasabb szintű megfelelést.

Olyan egységes iránymutatást jelentenek, melyek a vállalkozás méretétől, tevékenységétől, működésétől függetlenül alkalmazható, mind a gazdasági szférában, mind a közigazgatásban, a kormányzati szervek, non-profit szervezetek működésében egyaránt.

A politikai és gazdasági változások megnövelték a közigazgatással szembeni követelményeket is. A közigazgatás korszerűsítése, ezáltal halaszthatatlan feladattá vált. A modernizálás eléréséhez átfogó és hosszú távú szemléletváltást igényel [3].

A közigazgatás funkcióiból és feladataiból adódóan a polgár mindennapi életét átszővi, ugyanakkor folyamatosan változik, ezért működésének korszerűsítése, folyamatos fejlesztése alapvető fontosságú [2].

<sup>⊗</sup> Szaklektorált cikk. Leadva: 2009. november 14., Elfogadva: 2010. február 23.

Reviewed paper. Submitted: 14. 11., 2009., Accepted: 23. 02., 2010.

Lektorálta: Dr. Varga Emilné dr. Szűcs Edit / Reviewed by Mrs. Edit VARGA PhD

E fejlesztés egyik eszköze az MSZ EN ISO 9001: 2001 Minőségirányítási Rendszer [4] bevezetése. Kutatásom tárgyát képezi Nyírcsászári község önkormányzatának minőségirányítási rendszerének bevezetése.

## 2. KUTATÁS TERÜLETE

A kutatás területének Nyírcsászári községet választottam, illetve azon belül is az önkormányzat minőségirányítási rendszerének bevezetését. A választás azért esett éppen ennek a községnek az önkormányzatára, mert napjaink aktualitásai közé tartozik mind a téma mind pedig a hátrányos helyzetű területek fejlődési perspektívái, mellyel foglalkozni érdemes és kell is.

Továbbá példaértékű az az elszántság és törekvés, mellyel a polgármester Nyírcsászári közigazgatásának fejlődését irányítja. Ezen fejlődés egyik mérföldköve az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási Rendszer bevezetése.

A rendszer bevezetésének több oka van. Az átláthatóbb, és a jobb szabályozás mellett a közigazgatási törvény is külön kitér a szabályozásra. Ugyanis a polgármesteri hivatalok a törvényt többféleképp értelmezhetik, értelmezik, illetve a sajátos és bonyolult önkormányzati szolgáltatások és struktúra miatt speciálisak, ezért kell kialakítani egy egyértelmű szabályozást. A törvény keretein belül további racionalizálásra van lehetőség, illetve a feladatok-feladatelosztások újragondolása végett. További lényeges ok, a teljesítményértékelés, mely a minőségirányítási rendszer segítségével mérhetővé válik. Ugyanis a rendszer komoly hangsúlyt fektet a statisztikákra, mérésekre is.

Nyírcsászári céljai között szerepel a fejlesztés és a bővítés, melynek egyik eszközét képezne a minőségirányítási rendszer bevezetése és fenntartása. Ez lenne a túlélés záloga, ugyanis ezen kis községek egyetlen életben maradási esélye az összefogás, melyben Nyírcsászári kiemelkedő szerepet tölt be, ahol is a közös munkák és projektek megfelelő szabályozottságot kívánnak meg, ennek a minőségirányítási rendszer tenne eleget.

## 3. KUTATÁS ESZKÖZEI, MÓDSZEREI

A kutatás egyik legfontosabb eszköze az elsődleges és másodlagos irodalmak. Számos könyv és folyóirat nyújt ebben segítséget. Többek között a Varga Emilné által írt Minőségmenedzsment könyv [1], mely a dolgozat egyik alapjául szolgál, továbbá Kalapács János műve, a Minőségbiztosítás, minőségirányítás a közigazgatásban. A folyóiratok közül pedig a Minőség és Megbízhatóság, illetve a Magyar Minőség különböző számait adaptáltam.

Felhasználásra került a minőségirányítási szabványok, illetve olyan önkormányzatok honlapjait kerestem fel, ahol már bevezetésre került minőségirányítási rendszer, például Veszprém város önkormányzatának honlapja.

Nyírcsászári község Önkormányzata esetében felhasználásra kerülnek az önkormányzat dokumentumai. A dokumentumok alapot szolgáltatnak a további kutatáshoz, melyek személyes interjúk, helyzetfelmérés és kérdőív formájában valósulnak meg.

Személyes interjút a polgármesterrel, illetve a jegyzővel készítetek, azért ezzel a két személlyel, mert a polgármester adhat választ azokra a kérdésekre, melyek az önkormányzattal, illetve a rendszer bevezetésének döntéséhez kapcsolódnak, továbbá a hivatal eddigi működésével kapcsolatosak. A jegyző személye azért lényeges, mert a rendszer sikeres fenntartása és ellenőrzése az ő hatáskörébe fog tartozni.

A helyzetfelmérés kérdőív és megfigyelések alapján történik. A kérdőív vevői elégedettséget fog mérni. A kérdőív felvételére két ízben kerül sor, először a rendszer bevezetése előtt, illetve a rendszer kiépítésének befejezésekor.

## 4. NYÍRCSÁSZÁRI KÖZSÉG SWOT-ANALÍZISE

### **Erősségek**

Nyírcsászári község kereskedelmi szektora, ugyanis ez a szféra adja a legtöbb lehetőséget a fejlődésre. A kereskedelemben 40%-os a részesedési aránya a vállalkozási szektorban. Ez azért ilyen jelentős,

mert a többi vállalkozás aránya nem számottevő.

Nyírcsászári az elnyert pályázatok tekintetében is kimagasló eredményeket tudhat magáénak. Itt fontos szerepet játszik a Nyírcsászári Önkormányzat Polgármestere, aki hamar felismerte, hogy a pályázati források szükségességét és hasznosságát.

A Polgármesteri Hivatal nagyon nagy hangsúlyt fektet a bel- és külkapcsolatok építésére. Legutóbbi kapcsolatépítési terve Románia felé volt, ahol is egy határon átívelő kapcsolatrendszer kiépítését akarják megvalósítani.

Nyírcsászári község a térségi együttműködést is előtérbe helyezi, ugyanis a környéken lévő kistérségek gazdasági együttműködésére törekszik. Ezáltal is a fejlődést segítse elő.

A község kis mérete ellenére a kommunikációs infrastruktúra jól kiépített. A helyi lehetőségekhez mérten a mobil szolgáltatók lefedettsége jónak mondható, az internet és a telefon vezetékek kiépítése és fejlesztése folyamatosan zajlik.

<b>Erősségek</b>	<b>Lehetőségek</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kereskedelmi szektor</li> <li>■ Pályázatok</li> <li>■ Polgármesteri Hivatal bel- és külkapcsolatai</li> <li>■ Tradicionális térségi gazdasági együttműködés</li> <li>■ A kommunikációs infrastruktúra jól kiépített</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kereskedelmi kapcsolatok</li> <li>■ Kereskedelmi szektor</li> <li>■ Együttműködés</li> <li>■ Kerékpárút kiépítése</li> <li>■ Könyvtár bővítése</li> <li>■ Az uniós csatlakozással a pályázati lehetőségek bővülése</li> </ul>
<b>Gyengeségek</b>	<b>Veszélyek</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oktatás alacsony színvonala</li> <li>■ Kultúra hiánya</li> <li>■ Pénzügyi szolgáltatások hiánya</li> <li>■ Közmű ellátottság hiánya</li> <li>■ Szociális ellátás hiánya</li> <li>■ A helyi foglalkoztatás aránya alacsony</li> <li>■ A helyi vállalkozások tőkeereje alacsony</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Öregedő társadalom megléte</li> <li>■ Fiatalok elvándorlása</li> <li>■ Szakképtelenség</li> <li>■ A helyi munkaerő kiszolgáltatott a távoli központoknak</li> <li>■ A város intézményfenntartó képessége a költségvetési támogatások csökkenése miatt gyengül</li> <li>■ A kisvárosok általános hátrányos helyzetének megmaradása</li> </ul>

1. ábra SWOT elemzés táblázata

### **Lehetőségek**

A kereskedelmi kapcsolatok ápolásával és építésével a fejlődési lehetőségek egyik iránya lehet. Erre maga a polgármester is tudatosan törekszik.

A kereskedelmi szektor az egyik erősség is, de éppen annyira lehetőség is. Ugyanis a kis községek életben maradási esélyeit növeli. Ez Nyírcsászári esetében is igaz.

A kistérségek esetében az összefogás és az együttműködés az egyik kulcselem lehet a haladás elősegítése érdekében. Nyírcsászári már évtizedek óta erre törekszik és a jövőben is erre fog.

A kerékpárút kiépítése pályázati forrásból történne. A községben a bicikli a legelterjedtebb közlekedési forma. Ezért is törekszik arra a Polgármesteri Hivatal, hogy ezt fejlessze és kiépítse. A közelben lévő kistérségek megközelíthetősége ezáltal javulna.

A helyi könyvtár bővítésével a kulturális életet is szeretnék magasabb szintre emelni. Emellett

pedig a helyi lakosok, legfőképpen az iskoláskorúak esetében megoldást jelentene a kötelező olvasmányok kikölcsönzése, a megvétel helyett.

A község fejlődési lehetőségei között szerepel a pályázati lehetőségek. Ez a tétel már az erősségek között is szerepelt, ugyanis ez egy kiváló eszköz a tervek megvalósításához.

### **Gyengeségek**

Az oktatási intézmények hiánya alatt értendő, hogy a község egy általános iskolával rendelkezik. Az iskola felszereltsége jónak mondható. A probléma az, hogy nincs középiskola. Ez pedig azt a veszélyforrást hordozza magában, hogy a fiatal lakosság elvándorol.

A község kulturális élete gyengének mondható. Semmilyen kulturális program és lehetőség nem áll a lakosság rendelkezésére. Ez elég hátrányosan érinti, érintheti a községet, hiszen az ott élők igényeinek kielégítése lenne az elsődleges feladat.

Pénzügyi szolgáltatások terén gyengén áll a község, ugyanis a településen nem található sem bankfiók, sem ATM, sem takarékszövetkezet, sem biztosítási iroda. Ez hosszú távon orvoslásra szorul, hiszen a lakosság így kénytelen más települések szolgáltatásait igénybe venni.

A közmű ellátottság hiánya is nagy gondot jelent a 21. században. A község nem rendelkezik zárt közcserő-hálózatral, sem hulladéktárolóval, sem pedig állati hulladéktárolóval. Ezen problémákat a jövőben szeretnék megoldani, valószínűleg pályázat útján.

További gyengeségnek tekinthető a szociális ellátás hiánya. A tartós és átmeneti elhelyezést nyújtó szociális intézmény hiánya, illetve az időskorúak otthona már most is jelentős problémát okoz, mert a község öregedő rétegének szükséges lenne. A bölcsőde, vagy egyéb gyermekfelügyelet ellátása is fontos lenne, mert így a még ott maradt munkaképes korú lakosság szükségleteit ki tudná elégíteni és így a fiatal kismamáknak is esélyt teremtené a munkába állásra.

### **Veszélyek**

Az egyre jobban öregedő társadalom igen nagy veszélyforrás, mert a fiatalok aránya egyre jobban csökken. Ezzel párhuzamosan jelenik meg az a tendencia, hogy a munkahely hiányának következtében a fiatalok elvándorlása számottevővé válik.

Az oktatási intézmény hiányának következtében szakképzetlen munkaerő áll rendelkezésre, mert a tanulni vágyó fiatalok elvándorolnak.

Ennek következtében a helyi munkaerő kiszolgáltató a távoli központoknak, ugyanis a község vállalkozásainak foglalkoztatási kapacitása kevesebb, mint a munkaképes korú állomány.

Ehhez járul még hozzá, hogy a város intézményfenntartó képessége a költségvetési támogatások csökkenése miatt gyengül. Itt nyilvánul meg, hogy az általános iskola fenntartása mellett a község már képes más oktatási vagy egyéb szolgáltatást nyújtó intézményt fenntartani.

Tendenciaként mutatkozik az is, hogy a kisvárosok általános hátrányos helyzete megmarad. Ezen veszélyforrás kiküszöbölése érdekében erősítik az együttműködést, az összefogást, a kapcsolatok fenntartását és építését.

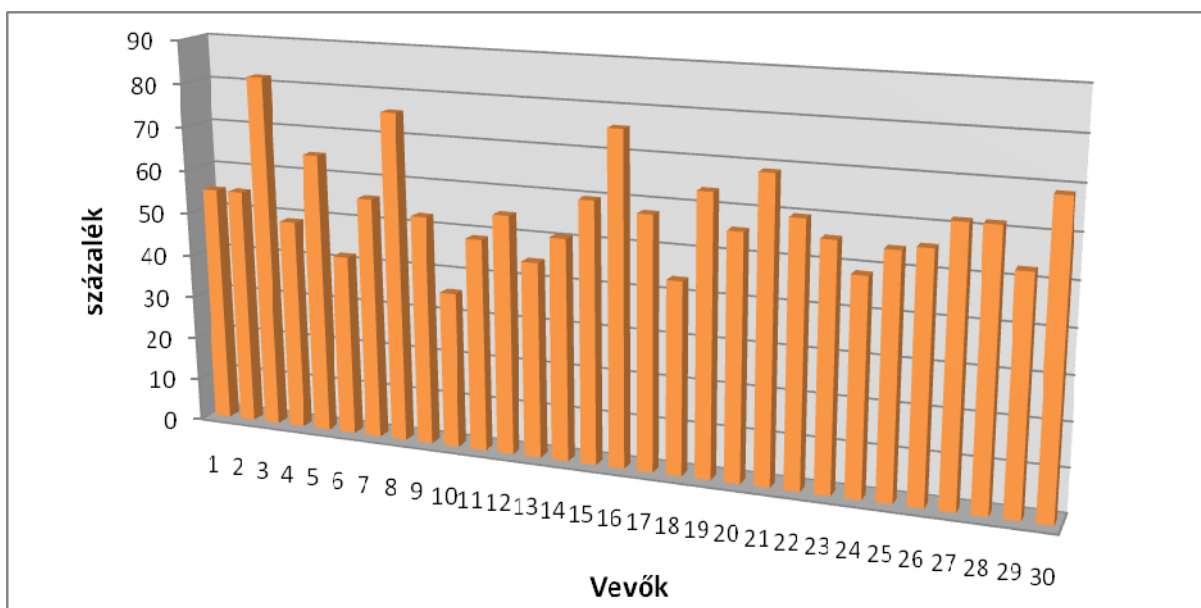
## **5. ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG MÉRÉS**

Az ügyfél elégedettség mérés eszköze kérdőív. A kérdőív 9 zárt és 1 nyílt kérdésből tevődött össze. Ezeket a kérdéseket 1-től 5-ig kellett értékelni. Az ötös jelentette az elégedettség csúcsát.

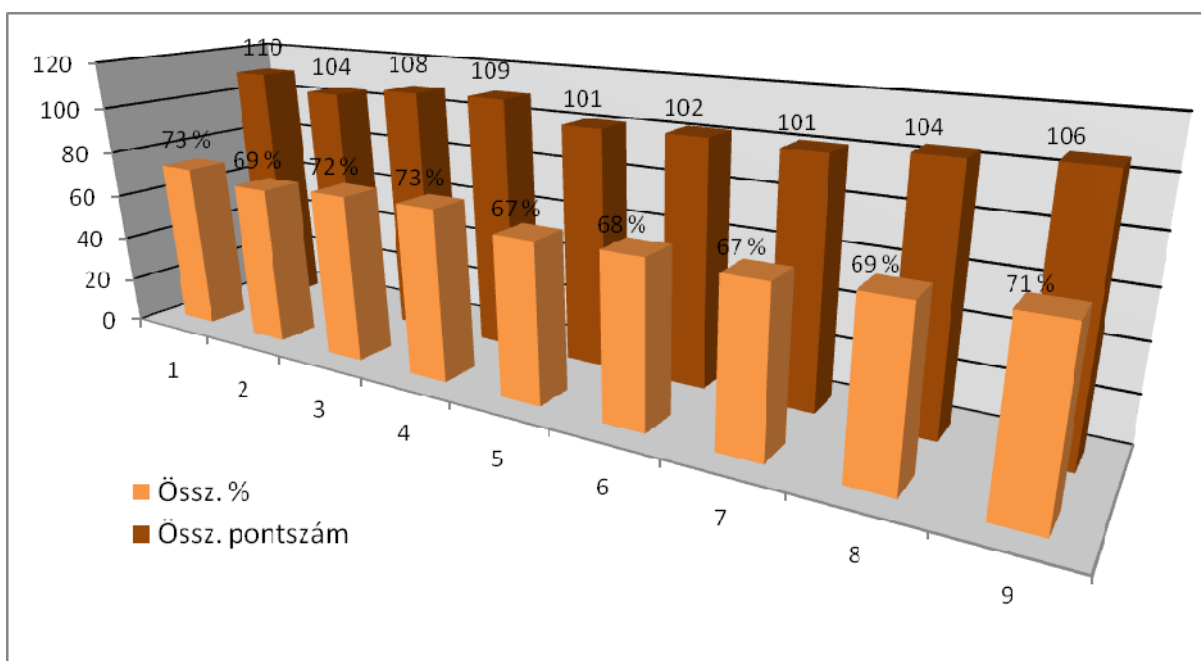
Az ügyfél elégedettség mérés elvégzésére 2009. 05. 06-án került sor Nyírcsászári Község Polgármesteri Hivatalában. A kérdőívet 30 anonim személy töltötte ki.

Vevő	Vizsgált szempontok									Össz. pontszám	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30	55
2	2	3	3	4	5	4	4	3	2	30	55
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	82
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	49
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	65
6	2	3	2	2	3	3	2	3	3	23	42
7	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31	56
8	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42	76
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	53
10	2	3	3	2	2	2	2	2	2	20	36
11	4	3	4	4	2	3	3	2	2	27	49
12	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	55
13	2	3	4	3	2	3	2	4	2	25	45
14	4	3	2	3	4	3	2	3	4	28	51
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	60
16	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	76
17	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32	58
18	3	3	2	3	3	2	2	3	3	24	44
19	5	4	4	4	4	4	3	3	4	35	64
20	4	4	4	4	3	3	2	3	4	31	56
21	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	69
22	4	3	4	5	3	4	3	3	4	33	60
23	4	2	3	4	3	4	2	5	4	31	56
24	3	2	4	3	2	3	4	2	4	27	49
25	4	4	3	5	2	2	4	3	3	30	55
26	3	4	5	4	3	3	2	4	3	31	56
27	5	4	3	4	4	3	4	3	4	34	62
28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	62
29	3	3	3	2	4	3	4	3	4	29	53
30	5	4	5	4	4	3	4	5	4	38	69
<b>Össz. pontszám</b>	<b>110</b>	<b>104</b>	<b>108</b>	<b>109</b>	<b>101</b>	<b>102</b>	<b>101</b>	<b>104</b>	<b>106</b>		
<b>Össz. %</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>71</b>		
<b>Összelégedettség:</b>			57%			90-100 %		Kiváló			
						80-89 %		Jó			
						70-79 %		Megfelelő			
						0-69 %		Nem megfelelő			

2. ábra Vevői elégedettség mérésének kiértékelése táblázattal

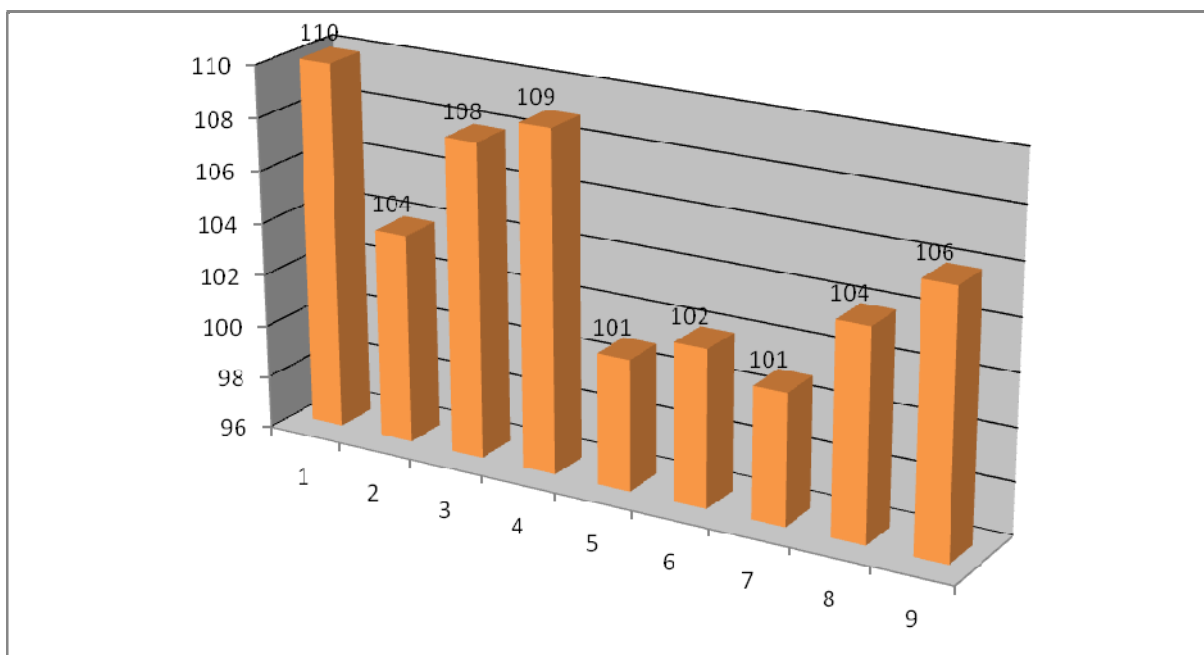


3. ábra Vevőnkénti elégedettség



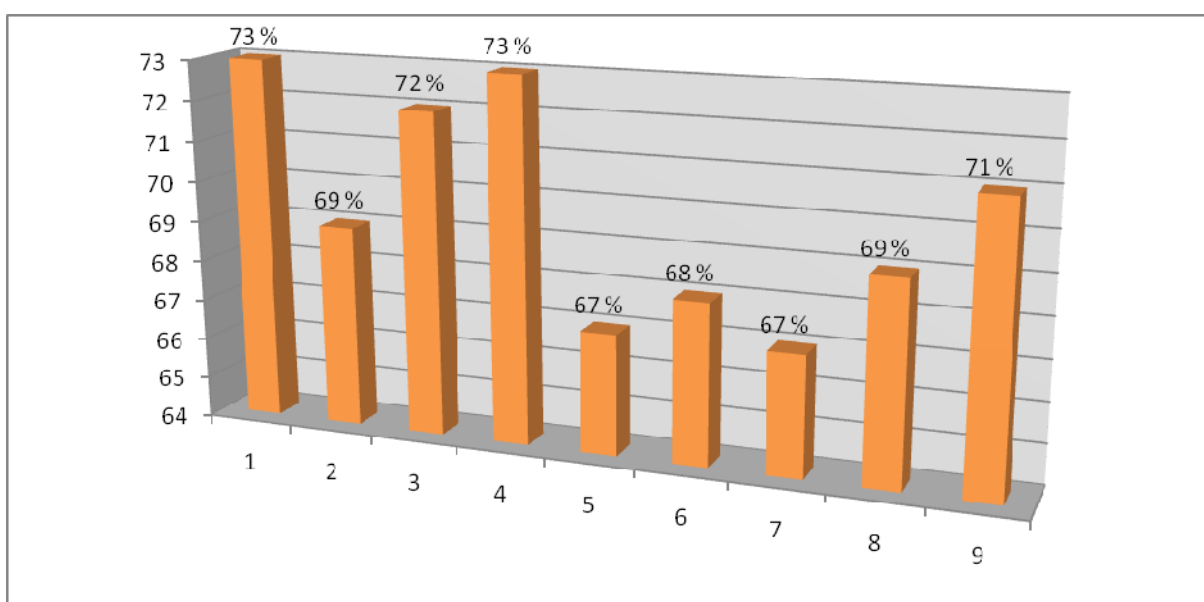
4. ábra A kérdésekre adott összpontszámok és azok százalékos arányai

Kérdések	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Össz. pontszám	110	104	108	109	101	102	101	104	106
Össz. %	73,33	69	72	72,67	67,333	68	67,33	69,333	70,67



5.ábra A kérdések és az elért összpontszám mutatói

Kérdések	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Össz. pontszám	110	104	108	109	101	102	101	104	106



6.ábra A kérdések és az azokra adott válaszok százalékos aránya

Kérdések	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Össz. %	73	69	72	72	67	68	67	69	70

Az első kérdés esetében „Mennyire elégedett az általunk nyújtott szolgáltatások minőségével?” a válaszadók 73%-os elégedettséget mutattak. Ez viszonylag megfelelő értéknek tekinthető. Javítani lehet rajta, ha szükséges.

A második kérdésnél „Mennyire elégedett az ügyfélfogadás rendjével?” a válaszadók mindösszesen

69%-ban voltak elégedettek. Ez az a terület, ami biztosan fejlesztésre szorul. Ebben is segítségére lesz a jól kialakított minőségirányítási rendszer. Azáltal, hogy ezt a kérdést alaposabb vizsgálat alá vesszük és megpróbálunk egy ügyfélbarát ügyfélfogadási rendet biztosítani.

A *harmadik kérdés* esetében „Mennyire elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével? Itt 72% jött ki, ami megfelelőnek mondható. Ezen a területen egyelőre nem kell beavatkozni. Az ügyintézők szakmai felkészültsége megfelelő.

A *negyedik kérdés*nél „Mennyire elégedett munkatársaink kommunikációjával?” Ebben az esetben is 72%-os volt az elégedettség mértéke. Ez egy megfelelő érték. Nem szorul korrigálásra.

Az *ötödik kérdés* esetében „Mennyire elégedett az általunk készített dokumentáció minőségével?” A válaszadók 67 %-ban voltak elégedettek. Ezt a problémát meg kell oldani. A dokumentáció kezelési rendszerében nagy segítséget és irányvonalat fog adni a kiépítésre kerülő minőségirányítási rendszer.

A *hatodik kérdés*nél „Hogyan értékeli a feladatok teljesítését?” Ebben az esetben 68 %-os volt az elégedettség mértéke. Ezen javítani kell. A vállalt határidők és feladatok teljesítése érdekében kell majd további méréseket és intézkedéseket tenni.

A *hetedik kérdés* esetében „Mennyire elégedett az esetleges reklamáció kezelésével?” Itt is 67%-os eredmény lett. Ez is fejlesztésre szoruló terület. Ebben az esetben is a minőségirányítási rendszer bevezetése is nélkülözhetetlen.

A *nyolcadik kérdés*nél „Tapasztalt-e minőségi hibát az általunk nyújtott szolgáltatásban?” Ebben az esetben 69% volt az elégedettség mértéke. Sajnos itt is intézkedéseket kell tenni a jobb minőség elérése érdekében.

A *kilencedik kérdés* esetében „Mennyire elégedett az adott határidő betartásával?” Itt az eredmény 70%-os lett. Ezen a területen nem kell fejleszteni. A határidőket a hivatal megfelelően tartja be.

## 6. FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

Az elégedettség kérdőív kiértékeléséből, illetve az elkészített SWOT - analízisből is kiderült, hogy több terület szorul fejlesztésre. A kérdőívben feltett 10 kérdésből öt területtel nem voltak elégedettek. Az ügyfélfogadás rendjén tudnak változtatni. Itt célszerű újabb kérdőíves megkeresés formájában felmérni az igényeket és ha nem is teljesen, de részben kielégíteni az igényeket, a teljes megelégedettség érdekében.

A dokumentumok kezelésének javításában a minőségirányítási rendszer bevezetése lesz a megoldás. Ennek keretében kialakításra kerül a dokumentum kezelés rendje, a megőrzés helye, továbbá a felülvizsgálatuk. Itt a szabvány 4.2.3.<sup>1</sup> pontja tér ki rá részletesen.

A feladatok teljesítésével sem voltak megelégedve. Ebben az esetben is a minőségirányítási rendszer bevezetése nyújt megoldást. Másik javítási lehetőség, ha teljesítményméréssel korrigálják a problémát. Ebben az esetben a szabvány 8.5.<sup>2</sup> pontja ad iránymutatást.

A reklamáció kezelése is fejlesztésre szorul. Itt is a minőségirányítási rendszer adja a fejlődési irányt. Ebben az esetben is a szabvány 8.5. pontja vonatkozik ezen területre.

---

<sup>1</sup> A minőségirányítási rendszerben megkövetelt dokumentumokat felügyelet alatt kell tartani. A feljegyzések a dokumentumok sajátos típusát jelentik és a 4.2.4. szakasz követelményei szerint kell azokat kezelni. Dokumentált eljárást kell kialakítani, amely meghatározza a szükséges szabályozást a következőkre: a) a dokumentumok megfelelőség szempontjából történő jóváhagyása a kiadás előtt, b) a dokumentumok átvizsgálása, szükség esetén naprakésszé tétele és ismételt jóváhagyása, c) gondoskodás arról, hogy a dokumentumok változásai és aktuális kiadási állapotok azonosított legyen, d) gondoskodás arról, hogy az alkalmazható dokumentumok megfelelő változatai rendelkezésre álljanak a felhasználási helyeken, e) gondoskodás arról, hogy a dokumentumok olvashatók és könnyen azonosíthatók maradjanak, f) gondoskodás arról, hogy a szervezet által a minőségi irányítási rendszer tervezéséhez és működéséhez szükségesnek ítélt külső eredetű dokumentumok azonosítottak legyenek, és elosztásuk felügyelt legyen, valamint g) az elavult dokumentumok véletlen használatának megakadályozása és megfelelő azonosítás alkalmazása az ilyen dokumentumokon, ha bármilyen célból megőrzik azokat. (Magyar Szabvány MSZ EN ISO 9001:2009, 24. old.)

<sup>2</sup> 8.5. Fejlesztés 8.5.1. Folyamatos fejlesztés A szervezetnek folyamatosan fejlesztenie kell a minőségirányítási rendszer eredményességét a minőségpolitika, a minőségcélok, az auditeredmények, az adatok elemzése, a helyesbítő és megelőző tevékenységek, valamint a vezetőségi átvizsgálás útján.

8.5.2. Helyesbítő tevékenység A szervezetnek intézkednie kell az nem megfelelőségek okainak kiküszöböléséről annak érdekében, hogy megelőzze az ismételt előfordulást. A helyesbítő tevékenységeknek arányban kell lenniük a felmerült nem megfelelőségek hatásaival. Dokumentált eljárást kell készíteni, amely meghatározza a követelményeket. (Magyar Szabvány MSZ EN ISO 9001:2009, 58. old.)



A minőségi hibák a nyújtott szolgáltatásban is csak mérések és azok kiértékelései útján lehetséges.

A fejlesztésre szoruló területek mindegyike javítható, a szabvány megfelelő pontjainak alkalmazásával. A probléma felismerése után további mérésekre és kiértékelésekre van szükség, ahhoz hogy egy terület területen elért alacsony eredmények fejlesztése érdekében.

## 7. ÖSSZEGZÉS

Mint azt a bevezetésben is említettem a fejlesztés egyik eszközének az MSZ EN ISO 9001: 2001- es rendszert tartom. Ez a rendszer mára érvényét veszítette, a helyébe az MSZ EN ISO 9001: 2009 lépett. Ezen új szabvány azonban lényeges elemeiben nem tér el elődjétől, csupán az eddig kétértelműnek vagy nem megmagyarázott tartott kifejezéseket tisztázza.

A rendszer kiépítése előtt SWOT – analízist, illetve vevői elégedettség kérdőívet készítettem. A SWOT – analízis segítségével felmértem az erősségeket, a gyengeségeket, a veszélyeket és a lehetőségeket. Ezután felvettem a kérdőívet, mely kiértékelésre került.

Mind az elemzés mind a kiértékelés arra az eredményre vezetett, hogy az önkormányzat kritikus területeinek javítását a minőségirányítási rendszer bevezetése tenné lehetővé.

A szabvány megfelelő pontjainak alkalmazásával, illetve a folyamatos mérések és ellenőrzések következtében a fejlesztésre szoruló területek minden egyes részproblémája napvilágot látna és mód nyílna a megoldására.

Jelen sorok írójának véleménye szerint mind a gazdasági szférában, mind a közigazgatásban nélkülözhetetlen valamelyik minőség modell alkalmazása. A rendelkezésre álló szakirodalom mindegyik vezető és polgármester számára iránymutatást nyújthat a megfelelő minőségirányítási rendszer kiválasztására. A kiépített és működő rendszer a munka színvonalát és az elvégzett feladatok minőségét állandóan kontrolálja és javaslatot tesz a fejlesztésre. Napjainkban pedig a túlélés egyetlen záloga talán a fejlődés.

## 8. FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1] Dr. Varga Emilné Dr. Szűcs Edit, Minőségmenedzsment, Campus Kiadó, Debrecen, 2005.
- [2] Kalapács János, Budapest, Minőségbiztosítás, minőségirányítás a közszolgáltatásban, X-Level Kft., 2000
- [3] Reimanné Dabóczy Sára, Minőségirányítási rendszer bevezetésének tapasztalatai Törökbálint Nagyközség Önkormányzata Polgármesteri Hivatalában., In: Magyar Minőség 2003. 5. sz. 20-22. old
- [4] Magyar Szabvány MSZ EN ISO 9001:2009