

**SZENTENDREI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL
JEGYZŐ**

A beszámoló előkészítésében közreműködött:
Jegyzői kabinetvezető

A határozati javaslat elfogadásához
minősített többség szükséges!

BESZÁMOLÓ

a hivatali ügyintézésről, a törvényesség helyzetéről és az ügyfélfogadás tapasztalatairól

(Készült: a Városfejlesztési, Jogi és Pénzügyi Bizottság 2017. március 8-i ülésére)

Tisztelt Bizottság!

Vezetői összefoglaló:

Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 22/2016. (IX.13.) önkormányzati rendelet 3/a sz. melléklet a képviselő-testület által a bizottságra átruházott hatáskörök 2. pontja értelmében a Városfejlesztési, Jogi és Pénzügyi Bizottság dönt a hivatali ügyintézésről, a törvényesség helyzetéről, az ügyfélfogadás tapasztalatairól, ügyfélfogadással kapcsolatos új célkitűzésekről szóló beszámoló elfogadásáról.

Részletes kifejtés:

A 2016. évben a Hivatalban megvalósuló ügyfélfogadási rend tapasztalatairól, a hatósági ügyintézés törvényességi helyzetéről, annak hatékonyságának növeléséről, más hatóságok, szervek által végzett ellenőrzésekről, valamint a 2017. évre vonatkozó célkitűzésekről a következő beszámolót adom.

Ügyfélfogadás rendje, ügyiratforgalmi statisztika

A Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal ügyfélfogadási rendjének megfelelően folyamatosan lehetőséget biztosítunk az ügyfelek számára, hogy problémáikat, panaszait, észrevételeiket, javaslataikat megoszthassák munkatársainkkal, akik minden esetben igyekeznek az ügyfelek számára megnyugtató megoldásokat találni. Amennyiben a probléma kezelése szempontjából az ügyfelek szükségesnek ítélik, minden hónapban előre meghatározott időpontra kitűzött fogadóóra keretében személyesen is egyeztetethet panaszait a jegyzővel, mely fogadóórák keretében az adott terület munkatársaival is a minél inkább elfogadható megoldásokra törekszünk.

Az ügyiratforgalmi statisztika Szentendre és Pilisszentlászló települések éves ügyiratforgalmáról ad tájékoztatást.

Segítségével átfogó kép nyerhető az ügyiratforgalom nagyságáról, ügytípusonkénti megoszlásról, továbbá az egyes előadók és szervezeti egységek folyamatban lévő, illetve hátralékos ügyeinek számáról.

Az elsőfokú hatósági statisztikát – az államigazgatási, illetve önkormányzati hatósági ügyben hozott határozatok – jogszabályi előírások alapján az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program keretében a Pest Megyei Kormányhivatal kéri évenként az önkormányzatoktól és más közintézményektől.

Az önkormányzati struktúrából következik az, hogy az önkormányzati hatósági ügyek címzettje a Képviselő-testület, míg az államigazgatási hatósági ügyek címzettje a feladat és hatáskörrel rendelkező jegyző. A Képviselő-testületnek ez utóbbinál – hatáskör hiányában – nincs kompetenciája. Ebből adódik az, hogy az államigazgatási hatósági ügyekben másodfokon – fő szabály szerint – a Pest Megyei Kormányhivatal jár el, míg önkormányzati hatósági ügyekben, ha első fokon a polgármester, vagy a bizottság hozott döntést, akkor másodfokon a Képviselő-testület fog eljárni. Ha az ügyfélnek a Képviselő-testület által hozott döntés nem felel meg, akkor jogszabálysértésre hivatkozva a döntést a bíróságnál támadhatja meg.

A Hivatalban iktatott ügyiratok száma 2016. évben 34.328 db volt, amely kisebb mértékű csökkenést mutat a korábbi évek iktatott ügyirataihoz képest.

| | 2014. évben | 2015. évben | 2016. évben |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Államigazgatási ügyben hozott döntések: | | | |
| | 20329 | 19899 | 20459 |
| Kormányhivatal – II. fokon járt el, és – helybenhagyta | 5 | 7 | 2 |
| - megváltoztatta | 2 | 2 | 1 |
| - megsemmisítette | 2 | 2 | 4 |
| Bíróság | 0 | 0 | 0 |

Az államigazgatási ügyekben hozott határozatok száma a korábbi évekhez hasonlóan alakult.

A 2013. évben Pilisszentlászló településsel létrehozott közös hivatal kapcsán a 2016. évben is sok feladat hárult munkatársainkra, hiszen a meglévő hivatali apparátussal látjuk el Szentendre és Pilisszentlászló tekintetében is az államigazgatási és önkormányzati feladatokat.

A korábbi években hozott önkormányzati hatósági ügyek számához képest 2016-ban tovább nőtt a döntések száma, tekintettel arra, hogy a szociális igazgatás területén korábban államigazgatási hatáskörben nyújtható támogatások az Önkormányzatok hatáskörébe helyeződtek át települési támogatás formájában.

| | 2014. évben | 2015. évben | 2016. évben |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Önkormányzati hatósági ügyben hozott határozatok | 674 | 750 | 974 |
| - fellebbezések száma | 1 | 3 | 2 |
| - Képviselő-testület helybenhagyta | 1 | 3 | 2 |
| - megsemmisítette és új eljárásra utasította | 1 | 0 | 0 |
| Bíróság | 0 | 0 | 0 |

Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal működtetése

A Pilisszentlászlóval kötött megállapodás alapján 2013. január 1-jén megkezdett működés értelmében folytatta munkáját a Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal. Az együttműködés során a hivatal látja el továbbra is Pilisszentlászló község tekintetében az adóhatósági, igazgatási, pénzügyi, személyzeti, szervezési, közterület-felügyelői, anyakönyvvezetői feladatokat. Az államigazgatási és önkormányzati hatósági ügyek mellett továbbra is a közös önkormányzati hivatal készíti elő az előterjesztéseket, rendelet-tervezeteket a pilisszentlászlói képviselő-testület és szlovák nemzetiségi önkormányzat képviselő-testületének üléseire, valamint intézkedik a határozatok végrehajtásáról.

2016. október 2. napjára kitűzött országos népszavazás lebonyolítása, 2017. január 15. napjára kitűzött időközi önkormányzati képviselő választás előkészítése

Az országos népszavazásra 2016. október 2-án került sor, melynek zökkenőmentes lebonyolítása érdekében az előkészítő munkálatok már hónapokkal korábban megkezdődtek. Ezen időszakban a mindennapi folyamatos munkavégzés mellett gondoskodnunk kellett már a népszavazással összefüggő feladatok teljesítéséről is, így a központi névjegyzékkel kapcsolatban érkezett kérelmek feldolgozásáról, a Nemzeti Választási Iroda és a Területi Választási Iroda által meghatározott feladatok ellátásáról. Emellett a Pest megye 03. számú Országgyűlési Egyéni Választókerülethez tartozó 17 település tekintetében is a Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal látta el a koordinációs feladatokat.

Egyik képviselőnk sajnálatos halálesete miatt a népszavazás bonyolításával párhuzamosan megkezdődtek a munkák a 2017. évi időközi önkormányzati képviselő választás előkészítésével kapcsolatban is, így a névjegyzékekkel kapcsolatos feladatok ellátása, a Helyi Választási Bizottság rendszeres üléseinek összehívása, amely a jelöltek nyilvántartásba vételéről, szavazólap adattartalmának jóváhagyásáról döntött, majd a választás napján megállapította annak eredményét.

A népszavazás és választás eredményes lebonyolítása érdekében rendszeresen részt vettünk a Területi Választási Iroda által szervezett oktatásokon, emellett a hivatali kollégák megfelelő felkészítése érdekében belső oktatásokat szerveztünk, ahol elméletben és gyakorlati példákon keresztül is igyekeztünk elsajátítani a választásnap feladatokat.

Hivatali munka hatékonyságának növelése

A 2016. évben is kiemelten fontos céljaink között szerepelt a hivatali ügyintézés hatékonyságának növelése, hiszen számunkra a legfőbb elismerést ügyfeleink elégedettsége biztosítja. Folyamatosan végezzük a jegyzői utasítások, rendeletek felülvizsgálatát, aktualizálását. Kialakításra került a hivatali dolgozók teljesítményértékelésével összefüggésben egy ösztönzési rendszer, elősegítve ezzel a kiemelkedő munkát végző kollégák elismerését, továbbra is eredményes munkavégzésre ösztönzését. A tavalyi évben végzett, a városvezetés munkájára, fejlesztésekre, ügyfél elégedettségre kiterjedő közvélemény kutatás eredményei szerint a szentendrei lakosság többnyire elégedett a városvezetés munkájával, az elvégzett feladatokkal. Az ügyintézés, ügyfélszolgálat működését a válaszadók 68 %-a, míg a hivatal és önkormányzat által nyújtott tájékoztatást 77 %-uk tartotta megfelelőnek. A válaszadók többsége a fejlődés irányával egyetértett, a fejlesztéseket fontosnak ítélték. A város vezetésének kiemelt céljai között szerepel a városlakók, ügyfelek kiszolgálásának javítása, az ügyintézés gördülékenysége, az ügyfélbarát ügyintézés további erősítése. Ennek keretében törekszünk a kommunikáció fejlesztésére, a szemlélet javítására, szolgáltató jelleg erősítésére, és igyekszünk az ügyintézőinket is minél ügyfél-orientáltabb munkavégzésre sarkallni.

A hatósági munka valamint a Képviselő-testület által megalkotott, a közösségi együttélés alapvető szabályait és elmulasztásának jogkövetkezményeit szabályozó rendelet végrehajtásának biztosítása érdekében több területen is szükségessé vált a fejlesztés. Elsődleges feladatunk volt, hogy a megfelelő *kommunikációs* csatornák útján tájékoztassuk a lakosságot, hogy milyen szabályokat kell betartaniuk ahhoz, hogy a város minél inkább élhető legyen. Erről a város honlapján, újságban, szórólapok útján és a Városi Rend kiadásával gondoskodtunk. A hatékonyság növelése érdekében a *személyi feltételek* megteremtésére, fejlesztésére is szükség volt. Ennek keretében 2016. november 1-jétől létrehozásra került két teljes munkaidős hatósági ellenőri státusz, akiknek feladata a közösségi együttélés alapvető szabályait megsértőkkel szembeni hatósági eljárások lefolytatása.

A külterületek védelmével kapcsolatban a feladatok ellátása érdekében létrehozásra került egy 8 órás mezőőri státusz. Hosszas pályázat után ezen munkakör is betöltésre került 2017. február 1-jétől.

A város belterületeinek védelmét biztosító közterület-felügyelet munkája is megerősítésre került, mivel valamennyi meglévő közterület-felügyelői álláshely betöltésre került, segítve ezzel a felügyelők jelenlétének biztosítását a város különböző

területein. A közterületek rendfenntartásában eredményes együttműködést folytatunk a Szentendrei Rendőrkapitánysággal is. A hatósági eljárást segítő *tárgyi feltételek* bővítéséről is gondoskodtunk, így két helyszínen is bővítettük a térfigyelő rendszerünket, illetve jelenleg is zajlanak az előkészítő munkálatok további kamerabővítések területén.

A polgármester munkájának közvetlen segítése érdekében létrehoztuk a polgármesteri kabinetvezetői státuszt, melynek betöltésére 2017. február 1-jétől került sor, emellett további szervezeti átalakulást érintő változás - mely már szintén az idei évre tehető - hogy a korábbi Önkormányzati Kommunikációs Központ a Polgármesteri Kabinetből kiválva önálló szervezeti egységként, mint Önkormányzati Kommunikációs Kabinet működik tovább. Mindezen szervezeti változások folyamatosan átvezetésre kerültek a Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatában.

Bevételek növelése, beruházások költséghatékony, minőségi megvalósítása

A 2016. évben is kiemelt céljaink között szerepelt a bevételek növelése, beruházások megvalósítása. Ennek érdekében továbbra is fokozott figyelmet fordítottunk az adóbevételek növelésére, így folytattuk az új adózók felderítését, adóellenőrzést végeztünk és nagy energiákat fektettünk az adó-végrehajtási tevékenységbe.

A városfejlesztésben a tavalyi évben is fontos szerepet kaptak a különböző pályázati források, melyek kiemelt segítséget nyújtottak ahhoz, hogy a 2016. évben is több jelentős beruházás megvalósítására sor kerüljön. Főbb beruházások: HÉV aluljáró felújítása, Gyermekorvosi rendelő fűtőkorszerűsítése, Postás strand kialakítása, közintézmények megújítása, közvilágítás pontszerű bővítése, Belvárosi csatornarendszer korszerűsítése.

Törvényességi ellenőrzések a Hivatalban

- Építésügyi hatósági feladatok ellátásának ellenőrzése - Pest Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Építésügyi Osztály

A Pest Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Építésügyi Osztálya 2016. novemberben ellenőrzést folytatott a Hivatal Építéshatósági Irodáján az építéshatósági feladatok ellátására vonatkozóan.

A vizsgálat célja a jegyzői hatáskörbe tartozó egyes építésügyi hatósági feladatok ellátásának, ezen belül az ÉTDR használatának ellenőrzése volt. Az ellenőrzésen belül az építési engedélyezési eljárások, használatbavétel tudomásulvétele, használatbavételi engedélyezési eljárások, fennmaradási engedélyezési eljárások, hatósági bizonyítvány kiadása eljárásának vizsgálatát végezték el.

Az ellenőrzést végző hatóság a vizsgálat során az eljárások többségében helyes joggyakorlatot állapított meg. A kérelmek valamennyi ellenőrzött esetben az ügyintézési határidőn belül kerültek elbírálásra, a jogszabályok szerint kötelezően bevonandó szakhatóságok megkeresése minden esetben megtörtént, a szakhatósági állásfoglalásokat az eljáró hatóság minden esetben figyelembe vette és döntésébe beemelte. A döntések tartalmával kapcsolatban jelentős szakmai javulás volt tapasztalható.

- Közzszolgálati ellenőrzés – Pest Megyei Kormányhivatal

2016. szeptember 6-án került sor a Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatalban a Pest Megyei Kormányhivatal által lefolytatott közzszolgálati ellenőrzésre. Az ellenőrzés a nyelvvizsgák, jelenléti ívek, szabadságok dokumentálásának ellenőrzésére terjedt ki. Az ellenőrzés során a Kormányhivatal kérésének megfelelően rendelkezésre bocsátottuk az általuk kért szükséges dokumentumokat, információkat, azonban az ellenőrzés eredményéről mindeddig tájékoztatást nem kaptunk.

Továbbképzések, jogszabályváltozások figyelemmel kísérése

A korábbi évekhez hasonlóan a 2016. évben is kiemelt jelentőséget tulajdonítottunk a hivatali dolgozók továbbképzési lehetőségeinek, így jogszabályban előírt kötelezettségeinknek is megfelelően valamennyi munkatárs teljesítette a Nemzeti Közzszolgálati Egyetem által meghirdetett e-learning képzéseket.

Igyekszünk folyamatosan figyelemmel kísérni a munkánkhoz kapcsolódó jogszabályok változását is, mely biztosítja, hogy naprakészek legyünk a hatályos jogszabályok ismeretét illetően. Ezen célt szolgálja a nagyobb jelentőségű és átfogóbb jogszabályváltozások esetén közös egyeztetések szervezése, a változások közös értelmezése, közös gondolkodás az eljárási gyakorlat kialakításában, megvalósításában.

Hivatal 2017. évre vonatkozó célkitűzései, feladatai

- a) hivatali működés törvényességének biztosítása, hatékonyságának további növelése
- b) helyi rendeletek, belső szabályzatok folyamatos aktualizálása, a változó jogi környezethez, élethelyzetekhez igazítása
- c) bevételek növelése, beruházások megvalósítása
- d) felkészülés az ASP rendszer bevezetésére

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a beszámolót tárgyalja meg és a határozati javaslatot fogadja el.

Határozati javaslat

Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének Városfejlesztési, Jogi és Pénzügyi Bizottsága Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 22/2016. (IX.13.) önkormányzati rendelet 3/a sz. mellékletének a bizottságra átruházott hatáskörök 2. pontja alapján a hivatali ügyintézésről, a törvényesség helyzetéről, az ügyfélfogadás tapasztalatairól, valamint az ügyfélfogadással kapcsolatos új célkitűzésekről szóló beszámolót **elfogadja.**

Felelős: Jegyző
Határidő: azonnal

Szentendre, 2017. február 23.

dr. Gerendás Gábor
jegyző

Előkészítette:

Budai Mónika
jegyzői kabinetvezető