

## 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 2018. április 17-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 2017. évben a Hivatalban megvalósuló ügyfélfogadási rend tapasztalatairól, a hatósági ügyintézés törvényességi helyzetéről, hatékonyságának növeléséről, más hatóságok, szervek által végzett ellenőrzésekről, valamint a 2018. évre vonatkozó célkitűzésekről a következő beszámolót adom.

#### **- Hivatal működése, ügyfélfogadás rendje, a hivatali munka hatékonyságának növelése**

A Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal 2017. évben is a 2013. január 1-jén Pilisszentlászlóval kötött megállapodás mentén folytatta munkáját. A Szentendre tekintetében ellátott államigazgatási és önkormányzati feladatok mellett meglévő apparátusunkkal gondoskodunk Pilisszentlászló község tekintetében is az adóhatósági, igazgatási, pénzügyi, személyzeti, szervezési, közterület-felügyelői, anyakönyvvezetői feladatok végrehajtásáról és továbbra is a hivatal készíti elő Szentendre Képviselő-testületi ülései mellett a pilisszentlászlói testület és szlovák nemzetiségi önkormányzat testületének üléseit és intézkedik a határozatok végrehajtásáról.

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.

A 2017. évben is kiemelten fontos céljaink között szerepelt a hivatali ügyintézés hatékonyságának növelése, hiszen számunkra a legfőbb elismerést ügyfeleink elégedettsége biztosítja. Célunk a lakosság, ügyfelek kiszolgálásának javítása, az ügyintézés gördülékenysége, az ügyfélbarát ügyintézés további erősítése. Ennek keretében törekszünk a kommunikáció fejlesztésére, a szemlélet javítására, a szolgáltató jelleg erősítésére, és igyekszünk az ügyintézőinket is minél ügyfél-orientáltabb munkavégzésre sarkallni. Ezt segíti a már korábbi években kialakított, a hivatali dolgozók teljesítményértékelésével összefüggő ösztönzési rendszer fenntartása, mellyel igyekszünk a kiemelkedő munkát végző kollégáinkat elismerésben részesíteni és ezzel továbbra is hatékony munkavégzésre ösztönözni. Ezen ösztönzőrendszer mellett további intézkedésekkel, módszerekkel igyekszünk a hivatali munkavégzést még eredményesebbé tenni.

#### **• *Hatósági feladatellátás***

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 létrehozásra került két teljes munkaidős hatósági ellenőri státusz, akiknek feladata a közösségi együttélés alapvető szabályait megsértőkkel szembeni hatósági eljárások lefolytatása. A feladatellátás feltételei fejlesztésének eredményeként a tavalyi évben 1462 hatósági ellenőrzés elvégzésére került sor, melyből 471 esetben hatósági eljárás indult. 27 alkalommal bírság megállapításáról is intézkedtek a kollégák.

#### **• *Bevételek növelése, beruházások költséghatékony, minőségi megvalósítása***

A 2017. 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. Ennek köszönhetően a 2016. évi bevételt 185 millió Ft-tal haladtuk meg.

A városfejlesztésben a tavalyi évben is fontos szerepet kaptak a különböző pályázati források, melyek kiemelt segítséget nyújtottak ahhoz, hogy a 2017. évben is több jelentős beruházás megvalósítására sor kerüljön. A tavalyi évben 943 millió Ft-ot fordítottunk beruházásokra, fejlesztésekre, tervezésre.

Főbb beruházások között említendő a gyermekorvosi rendelő, II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola és Gimnázium, Izbégyi Általános Iskola energetikai felújítása, II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola és Gimnáziumban nyílászárók cseréje, lakótelepi társasházak hőszigetelése, Toldy-pince környezetének rendezése, belvárosi csapadékvíz-elvezetés, Járáthó Szentendréért Program keretében járdák építése, felújítása, több utca aszfaltburkolattal ellátása, játszóterek felújítása, korszerűsítése, Egres úti híd felújítása és még hosszasan sorolhatnánk a kisebb - nagyobb, a lakókörnyezetet élhetőbbé, rendezettebbé tevő eredményeket.

- **4DX módszertan bevezetése**

Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testülete 2017. április 13-i ülésén döntött a Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatalban és a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt-nél a „4DX megvalósítási módszertan” bevezetéséről, melynek célja, hogy az önkormányzati közfeladatok, közszolgáltatások működésének hatékonyságát, a munkavégzési folyamatok, ügyfélkiszolgálás minőségét tovább fejlesszük, javítsuk.

A módszer lényege abból a felfogásból indul ki, hogy a vezetők legnagyobb kihívása az olyan stratégiák megvalósítása, melyek feltétele az emberi viselkedésformák megváltoztatása. Ezen felfogás mentén a 4DX program, azaz a megvalósítás 4 alapszabálya a mindennapok sűrűjében képessé teszi a vezetőket és csapataikat a magasabb szintű teljesítmények, eredmények elérésére azáltal, hogy a létfontosságú célokra fókuszál, meghatározott tevékenységekkel képessé teszi a csapatokat a teljesítmény megalapozására, valamint a teljesítmény mérése és a csoportos, egyéni számonkérés lehetősége révén segíti az eredményes célmegvalósítást.

Ezek alapján 2017. áprilisban elindult a Hivatalban és a VSZN Zrt. kulcsfontosságú szervezeti egységeiben a módszertan bevezetése, majd 2017. októberben folytatódott a második ütemmel, a még addig nem csatlakozott szervezeti egységek tekintetében. A módszertan bevezetésével került sor a szervezeti szintű lécc (létfontosságú cél) meghatározására, mely a „lakossági elégedettség”-ként került definiálásra. Ezen LÉC megvalósítása érdekében került sor azon csapatszintű lécek meghatározására (például az Adóiroda *adóbevételek 180 millió Ft-tal történő növelése*, a Hatósági csoport csapatának a *sikeresen lezárt ellenőrzési ügyek számának növelését* célzó csapatszintű léce stb.), melyek a leginkább hozzájárulhatnak a szervezeti szintű lécc eléréséhez. A csapatszintű lécek előmozdítására pedig olyan sikerokozók kerültek meghatározásra (például az adóbevételek növelése csapatszintű léccet szolgálja a *feladatkörök felülvizsgálata és újraelosztása, részletes ellenőrzési, felderítési, ellenőrzési tervek, havi riportok kidolgozása*, mint sikerokozó), melyek megvalósulása hozzájárul a csapatszintű lécek és ezzel a szervezeti szintű lécc eredményes eléréséhez is. A sikerokozók megvalósulását a kollégák által léccelés keretében hétről-hétre tett vállalásokkal mozdítják előre.

A módszertan bevezetésével eredményes lépéseket tettünk a már fentiekben is említett adóbevételek növelése, a beruházások, fejlesztések, hatósági feladatellátás, belső együttműködés hatékonyságának növelése terén, megkezdődött egy workflow rendszer bevezetése a közterület-használati és behajtási ügyek intézésének támogatására, heti rendszerességgel belső oktatásokat szervezünk a jogszabályok követése, az egységes jogalkalmazás kialakítása érdekében, folyamatosan végezzük a rendeletek, belső szabályzatok felülvizsgálatát és így tovább.

## **- Törvényességi ellenőrzések a Hivatalban**

A tavalyi év folyamán a Pest Megyei Kormányhivatal több alkalommal is folytatott törvényességi ellenőrzést a Hivatalban.

- **Közfoglalkoztatás ellenőrzése**

A Pest Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztálya a hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás támogatását a 2017. évben két alkalommal is ellenőrizte, 2017. április 3-án és 2017. október 9-én. Az ellenőrzés során a támogatás elszámolásával kapcsolatban szabálytalanságot nem tártak fel.

- **Munkaügyi ellenőrzés**

A Pest Megyei Kormányhivatal 2017. október 25-én munkaügyi ellenőrzést tartott a hivatali dolgozók közszolgálati jogviszonyával összefüggésben az alábbi szempontok szerint:

- a jogviszony megszüntetése, illetve megszűnése jogszerűségének vizsgálata
- teljesítményértékelés gyakorlatának vizsgálata
- tartálékállományba helyezés gyakorlatának vizsgálata.

A munkaügyi ellenőrzés alkalmával a Kormányhivatal kérésének megfelelően rendelkezésre bocsátottuk az általuk kért szükséges dokumentumokat, információkat, melyek alapján szabálytalanságot nem állapítottak meg.

## **- Továbbképzések, jogszabályváltozások figyelemmel kísérése**

A korábbi évekhez hasonlóan a 2017. évben is kiemelt jelentőséget tulajdonítottunk a hivatali dolgozók továbbképzési lehetőségeinek, így jogszabályban előírt kötelezettségeinknek is megfelelően valamennyi munkatárs teljesítette a Nemzeti Községi Szolgálati 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.

2018. január 1-jétől több, a hivatali munkavégzés során alkalmazandó jogszabályt illetően történt lényeges változás. Ezen változás érintette a közigazgatási hatósági eljárásban alkalmazott vagy az adóhatósági eljárás során alkalmazott törvényt is, de a polgári eljárásjog területén alkalmazott jogszabályokat is. Annak érdekében, hogy január 1-jétől kollégáink biztonságosan alkalmazzák az új jogszabályokat, a tavalyi évben több alkalommal is lehetőséget biztosítottunk számukra, hogy szakmai szervezetek, intézmények által szervezett oktatásokon vegyenek részt.

Szintén a tavalyi év feladata volt a 2018. január 1-jétől kötelezővé vált elektronikus ügyintézésre történő felkészülés. Ennek keretében gondoskodni kellett elektronikus formanyomtatványok előállításáról, e-papír regisztráció elvégzéséről, a Hivatal és Önkormányzat részére hivatali kapu létesítéséről, melyen keresztül elektronikus ügyintézés, kommunikáció folytatható az ügyfél és a Hivatal, illetve más szervek és a Hivatal között. Az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása szintén jelentős előrelépést eredményez az ügyfélorientált ügyintézés és ügyfélszolgálat hatékonyságának növelése terén.

## **- Hivatal 2018. évre vonatkozó célkitűzései, feladatai**

- a) hivatali működés törvényességének biztosítása, hatékonyságának további növelése
- b) front és back office, valamint időpontfoglaló rendszer és ügyfélhívó rendszer kialakítása, digitális ügyfélelégedettség mérés
- c) 4DX módszertan keretében újabb célkitűzések meghatározása, megvalósítása
- d) helyi rendeletek, belső szabályzatok folyamatos aktualizálása, a változó jogi környezethez, élethelyzetekhez igazítása
- e) felkészülés az ASP rendszer bevezetésére
- f) az Európai Parlament által elfogadott általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) való megfelelés érdekében szükséges intézkedések megtétele, adattérkép összeállítása, belső szabályozások kialakítása
- g) adóbevételek növelése, beruházások megvalósítása

*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

**Végrehajtásért közvetlenül felelős:** jegyzői kabinetvezető

Szentendre, 2018. április 11.

**dr. Gerendás Gábor**  
jegyző

Előkészítette:

**Fischerné dr. Budai Mónika**  
jegyzői kabinetvezető