

Tisztelt Képviselő-testület!

A polgármesteri hivatal 2008. évi tevékenységének középpontjában a lakosság ügyeinek színvonalas intézése, a hatósági és önkormányzati feladatok ellátása során a jogszabályok betartása, a képviselő-testületi döntések maradéktalan végrehajtása állt.

- 1.) 2008-ban a képviselő-testület által alkotott rendeletekre 3 db törvényességi észrevétel érkezett, melyeket a testület elfogadott és ez alapján módosította a képviselő-testület SZMSZ-ét, a helyi környezet védelméről, a közterületek és ingatlanok rendjéről és a településrész tisztaságáról, valamint az épített környezet alakításáról és védelméről szóló rendeleteit.

A képviselő-testület határozatával szemben 1 db törvényességi kifogás érkezett, mely határozat hatályon kívül helyezése megtörtént.

- 2.) Az elsőfokú közigazgatási határozatok tekintetében ügyfeleink 225 esetben fordultak fellebbezéssel a közigazgatási hivatalhoz. Ebből 167 esetben helybenhagyta, 8 esetben megváltoztatta, 1 esetben részben megváltoztatta, 48 esetben megsemmisítette a II. fokú hatóság döntésünket, új eljárás lefolytatására 1 esetben kötelezte a hivatalt.

Végzések vonatkozásában 14 alkalommal éltek ügyfeleink fellebbezéssel, 6 esetben helybenhagyta, 1 esetben megváltoztatta, 4 esetben megsemmisítette, 2 esetben megszüntette, 1 esetben elutasította a közigazgatási hivatal. (Irodánkenti kimutatás 6. számú melléklet).

- 3.) Elláttuk a 2008. március 9-ei országos ügydöntő népszavazás kerületi feladatait. Ebben - mint minden ilyen jellegű feladatban - hivatalunk köztisztviselő állományának közel 70 %-a, jelen esetben 141 fő vett részt.

- 4.) Munkánkat 2002. óta az MSZ EN ISO 9001:2001 minőségügyi rendszer előírásait figyelembe véve látjuk el. Ezt a bevált gyakorlatot tovább folytattuk.

- a.) 2008-ban minőségcélként kiemelten figyeltük az ügyiratok határidőben történő elintézését. Ennek eredményeként a késve történő ügyintézés terén év végére 0,9 %-os csökkenést értünk el (ez 1,72 %).

- b.) Célul tűztük ki a munkafegyelem további javítását. Hivatalunkban 2001. óta elektronikus beléptető rendszer üzemel. Alkalmazása erősítette a munkafegyelmet.

2008-ban az előző évhez hasonló mértékű figyelemfelhívó levél (115 db) és figyelmeztetés (22 db) került kiadásra, ez utóbbi 17 fő dolgozót érintett. Fegyelmi eljárás indítására azonban nem került sor.

- c.) Ügyfeleink véleményének megismerése lehetőséget biztosít a szükséges javítások, fejlesztések feltérképezésére. A hivatal folyosóin elhelyezett „Ügyfélvélemények” feliratú lapon ez évben 96 vélemény érkezett. Ebből 78 dicsérő (81 %), 15 elmarasztaló, 3 egyéb vélemény volt 7. számú melléklet. A vélemények minden esetben

megválaszolásra kerültek, a panaszokat külön kivizsgáltuk. (Megtekinthetők a jegyzői kabinet irodán.)

Felmérő adatlapon is osztályozhatják ügyfeleink a hivatal munkáját. 2008-ban kevesen éltek ezzel a lehetőséggel, 43 % szerint sokkal jobb, 50 % szerint jobb, 7 % szerint rosszabb az ügyintézés színvonala hivatalunkban más hivatalokhoz képest.

- d.) Folyamatosan elláttuk a minőségügyi dokumentációban foglalt feladatokat, figyelemmel kísértük a módosítások szükségességét, megtörtént a beszállítók minősítése. Ennek eredményeként a novemberi külső audit megfelelőnek találta rendszerünket.

Kiemelt feladatunk:

- Márciusban megtörtént a 2007. évi vezetőségi átvizsgálás során meghatározott feladatok értékelése; A 2008. évi minőségprogram meghatározása.
- Áprilisban elláttuk a CAF-kutatás (Általános Értékelési Keretrendszer) végrehajtását; ME-FE eljárásokat áttekintettük; Felkészültünk a rendszerdokumentáció módosítására; Minőségpolitikánkat aktualizáltuk.
- Májusban megtörtént a CAF-kutatás eredményeinek értékelése; 2007. évi belső audit utóellenőrzése; 2008. évi belső audit ütemezése, auditorok, auditálási területek beosztása.
- Júniusban kiterjesztettük az elégedettség-mérést a képviselő-testületre vonatkozóan.
- Júliusban feldolgoztuk az ügyfélvélemények felmérő adatlapjait; Belső auditot elláttuk.
- Októberben a minőségprogram részarányos teljesülésével felkészültünk az ellenőrzésre.
- Novemberben sikerrel teljesítettük a felülvizsgálati auditot.
- Decemberben áttekintettük a felülvizsgálati audit megállapításait.

A beszámoló mellékletében került elhelyezésre a polgármesteri hivatal irodáinak beszámolója.

Budapest, 2009. január 19.

Tisztelettel

dr. Istvánfi Sándor

HATÁROZATI JAVASLAT

A képviselő-testület a Polgármesteri Hivatal 2008. évi munkájáról szóló beszámolót elfogadja és elismerését fejezi ki a hivatal munkatársainak 2008-ban végzett munkájukért.