

Jegyző

Tárgy: Beszámoló a polgármesteri
hivatal 2009. évi munkájáról

Tisztelt Képviselő-testület!

A polgármesteri hivatal 2009. 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.) Az elsőfokú közigazgatási határozatok tekintetében ügyfeleink 110 esetben fordultak fellebbezéssel a Államigazgatási Hivatalhoz. Ebből 84 esetben helybenhagyta, 9 esetben megváltoztatta, 2 esetben részben megváltoztatta, 15 esetben megsemmisítette a II. fokú hatóság döntésünket.
Végzések vonatkozásában 13 alkalommal éltek ügyfeleink fellebbezéssel, 4 esetben helybenhagyta, 3 esetben megváltoztatta, 1 esetben részben megváltoztatta, 2 esetben megsemmisítette, 3 esetben elutasította az Államigazgatási Hivatal. (Irodánkenti kimutatás 6. számú melléklet).
- 2.) Elláttuk a 2009. június 7-ére kitűzött Európai Parlament tagjainak választására vonatkozó kerületi feladatokat. Ebben - mint minden ilyen jellegű feladatban - hivatalunk köztisztviselő állományának közel 70 %-a, jelen esetben 142 fő vett részt.
- 3.) Az év folyamán bekövetkezett jogszabályváltozások jelentős feladat elé állították hivatalunkat, ezek közül kiemelkedő a Közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL törvény módosításáról szóló 2008. évi CXI törvényben előírtak bevezetése. Ennek érdekében megszerveztük és végrehajtottuk a munkatársak többfordulós és szinte teljes körét érintő oktatásokat.
- 4.) Munkánkat 2002. óta az MSZ EN ISO 9001 minőségügyi rendszer előírásait figyelembe véve látjuk el. Ezt a bevált gyakorlatot tovább folytattuk.
 - a.) 2009-ben minőségcélként kiemelten figyeltük az ügyiratok határidőben történő elintézését. Ennek eredményeként a késve történő ügyintézés terén év végére további csökkenést sikerült elérni, 0,28 %-ról 0,21 %-ra.
 - b.) Célul tűztük ki az első fokú határozatok, végzések elleni fellebbezések csökkenését. 2008-ban 225 határozattal és 14 végzéssel szemben indult eljárás, 2009-ben ezzel szemben 110 határozat és 13 végzés megfellebbezésére került sor, ez 48,9 %-os, illetve 9,3 %-os csökkenést jelent.

- c.) Minőségcéljaink közé soroltuk a leadott ügyfél-elégedettségi kérdőívek számának növelését. Erre azért volt szükség, mivel a korábbi években viszonylag kevés érkezett vissza. A szervező munka és az ügyintézők közreműködése következtében így az előző évhez képest jelentősen megnövekedett az adatlapot kitöltők száma, 337 db került leadásra. A legtöbb esetben az okmányirodát (57 %) és a szociális és gyermekvédelmi irodát (31 %) keresték fel válaszadó ügyfeleink. A konkrét „osztályozásos” értékelés során ügyfeleink 34 %-a szerint sokkal jobb, 40 %-a szerint jobb, 2 %-a szerint rosszabb, 23 % szerint azonos az ügyintézés színvonala hivatalunkban más hivatalokhoz képest. Azonnali ügyintézés történt ügyfeleink közel felénél (49 %), 30 percen belül fogadták 41 %-ukat. Amennyiben a kérelem nem teljesült, ügyfeleink 40 %-a szerint jogszabály nem tette lehetővé, 20 % szerint nem hivatalunk hatáskörébe tartozott, és 20 % szerint pénzühiány okozta. Az 1-5 skálán történő megítélés szerint 5-re értékelte ügyfeleink 83 %-a az udvariasságot, és 88-88 %-a az érthetőséget és segítőkészséget.
- d.) Ügyfeleink véleményének megismerése érdekében az előző pontban szereplő kérdőíven kívül a folyosókon elhelyezett „Ügyfélvélemények” feliratú lapon is gyűjtjük a javaslatokat, észrevételeket. Ilyen módon 2009-ben 115 vélemény érkezett, ebből 101 dicsérő (87,8 %), 13 elmarasztaló (11,3 %), 1 egyéb volt (7. számú melléklet). A panaszokat minden esetben kivizsgáltuk és megválaszoltuk. (Megtekinthetők a jegyzői kabinet irodán.)
- e.) 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 feladataink voltak:
- Márciusban megtörtént a 2008. évi vezetőségi átvizsgálás során meghatározott feladatok értékelése; A 2009. évi minőségprogram meghatározása.
 - Áprilisban ME-FE eljárásokat áttekintettük; Felkészültünk a rendszerdokumentáció módosítására; a vezetés nem tartotta szükségesnek a minőségpolitika aktualizálását.
 - Májusban 2009. évi belső audit ütemezése, auditorok, auditálási területek beosztása.
 - Júliusban kiterjesztettük az elégedettség-mérést a képviselő-testületre vonatkozóan, a képviselők 39 %-a (11 fő) adta le részben kitöltve értékelését.
 - Szeptemberben lezajlottak a 2008. évi belső auditálás utóellenőrzései, valamint az ez évi belső auditálás. A megállapítások összegzésre kerültek.
 - Októberben a minőségprogram részarányos teljesülésének értékelésével felkészültünk a külső ellenőrzésre.
 - Novemberben sikerrel teljesítettük a felülvizsgálati auditot.
 - Decemberben áttekintettük a felülvizsgálati audit megállapításait, a belső képzések, oktatások alakulását, aktualizáltuk a beszállítói listát.

A beszámoló mellékletében került elhelyezésre a polgármesteri hivatal irodáinak beszámolója.

Budapest, 2009. január 26.

Tisztelettel

dr. Istváni Sándor

HATÁROZATI JAVASLAT

A képviselő-testület a Polgármesteri Hivatal 2009. évi munkájáról szóló beszámolót elfogadja és elismerését fejezi ki a hivatal munkatársainak 2009-ben végzett munkájukért.

