



**BÉKÉSCSABA MEGYEI JOGÚ VÁROS**  
**POLGÁRMESTERI HIVATALA**

5600 Békéscsaba, Szent István tér 7.  
Tel.: (06) 66-523-800; Fax: (06) 66-523-804  
E-mail: [varoshaza@bekescsaba.hu](mailto:varoshaza@bekescsaba.hu)

# SZERVEZETFEJLESZTÉSI KÉZIKÖNYV

**Irányelvek:**  
**Államreform Operatív Program (ÁROP)**  
**ISO 9001:2008**  
**ISO 14001:2004**

Érvényessége kiterjed Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának vezetőire,  
alkalmazottaira, partnerkapcsolataira,  
a szervezetfejlesztéssel érintett valamennyi hivatali működési folyamatra.

Jóváhagyta:

Dr. Szvercsák Szilvia jegyző

A kiadás dátuma: 2010.01.31.

## FIGYELEM!

Jelen szabályozás Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának dokumentuma.  
Továbbadása, sokszorosítása írásos engedély nélkül nem megengedett!

Jelen szabályozás kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható, ha annak hatálybalépési dátuma megegyezik az elektronikus dokumentumtárban tárolt törzspéldányéval!



A Projekt az Európai Unió támogatásával,  
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



FELÜLVIZSGÁLATRA KÖTELEZETT PÉLDÁNYOK  
ELOSZTÓJEGYZÉKE

Sorszám	Kapta	Kiadás - változat	Dátum	Aláírás, átvétel igazolása

FELÜLVIZSGÁLATOK

Dátum	Végezte	Dátum	Végezte	Dátum	Végezte

Amennyiben a kézikönyv kevesebb, mint 40 %-a - vagy 40 %-a - változott, a kézikönyvet változatlan kiadás számmal, új változat számmal kell kiadni.

Amennyiben a kézikönyv több mint 40 %-a változott, a kézikönyvet új kiadás, 01 változat sorszámon kell kiadni.  
Elosztás az Elosztójegyzék szerint.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította Aláírás/dátum	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta Aláírás/dátum	Ellenőrizte Aláírás/dátum	Kibocsátás időpontja

INFORMÁCIÓS PÉLDÁNYOK ELOSZTÓJEGYZÉKE

Szervezeti egység	Példány sorszáma	Átvétel igazolása



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>0.</b>	<b>BEVEZETÉS</b>	<b>5</b>
0.1	VEZETŐI NYILATKOZAT	5
0.2.	A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA	6
0.2.1.	ELÉRHETŐSÉG	6
0.2.2.	SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉS AZOK FELADATKÖRE:	6
0.2.3.	SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	7
0.2.4.	SZERVEZETI EGYSÉGEK ÁLTALÁNOS FELADATAI:	8
0.2.4.	FOLYAMATOK ÉS AZOK KÖLCSÖNHATÁSA	13
0.3	RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK	14
0.4.	SZERVEZETFEJLESZTÉSI DOKUMENTUMOK	15
0.4.1.	RÖVIDÍTÉSEK	16
0.4.2.	FOGALMAK	16
<b>1.</b>	<b>AZ INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER</b>	<b>17</b>
1.1	ÁLTALÁNOS RÉSZ	17
1.2	DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE	17
1.3	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	17
<b>2.</b>	<b>A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE</b>	<b>18</b>
2.1.	A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	18
2.2.	ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG, JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS	18
2.3.	POLITIKÁK	18
2.4.1	MÍNŐSÉGPOLITIKA	18
2.4.1	KÖRNYEZETVÉDELMI POLITIKA	19
2.4	TERVEZÉS	19
2.4.1	SZERVEZETFEJLESZTÉSI, MÍNŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI CÉLOK	19
2.4.2	SZERVEZETFEJLESZTÉSI ÉS AZ INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE	21
2.5	FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS	21
2.5.1	FELELŐSSÉG ÉS HATÁSKÖR	21
2.5.2	A VEZETÉS KÉPVISELŐJE	21
2.5.3	BELSŐ KAPCSOLATTARTÁS	21
2.6	VEZETŐI ÁTVIZSGÁLÁS	22
2.6.1.	ÁTVIZSGÁLÁSI INPUT	22
2.6.2.	ÁTVIZSGÁLÁSI OUTPUT	22
<b>3.</b>	<b>ERŐFORRÁSOK</b>	<b>23</b>
3.1	GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	23
3.2	EMBERI ERŐFORRÁSOK	23
3.3	INFRASTRUKTÚRA	23
3.4	MUNKAKÖRNYEZET	23



<b>4. FOLYAMATOK MEGVALÓSÍTÁSA</b>	<b>24</b>
4.1 A MEGVALÓSULÓ FOLYAMATOK TERVEZÉSE	24
4.2 A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	24
4.2.1 A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÁLTAL TÁMASZTOTT ELVÁRÁSOK MEGHATÁROZÁSA	24
4.2.2 A SZOLGÁLTATÁS KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA	24
4.2.3 KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS PARTNEREKKEL	24
4.3 TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	25
4.3.1 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS TERVEZÉSE	25
4.3.2 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS BEMENETEI	25
4.3.3 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS KIMENETEI	25
4.4 BESZERZÉS	26
4.5 FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSA	26
4.5.1 A FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSÁNAK SZABÁLYOZÁSA	26
4.5.2 AZONOSÍTÁS, NYOMON-KÖVETHETŐSÉG, ÁLLAGMEGÓVÁS	26
4.5.3 AZ ÜGYFELEK ÁLTAL ÁTADOTT IRATOK KEZELÉSE	26
4.6 MÉRŐESZKÖZÖK KEZELÉSE	26
4.7 KÖRNYEZETVÉDELEM	27
<b>5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÖKÉLETESÍTÉS</b>	<b>28</b>
5.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ	28
5.2 ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS	28
5.2.1 KAPCSOLATTARTÁS A LAKOSSÁGGAL, CIVIL SZERVEZETEKKEL ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLETTEL, ELÉGEDETTSGÜK MÉRÉSE	28
5.2.2 DOLGOZÓI ELÉGEDETTSG VIZSGÁLAT (CAF)	28
5.2.3 BELSŐ AUDIT	28
5.2.4 A HIVATALI FOLYAMATOK ELLENŐRZÉSE, MEGFELELTSGÜK MÉRÉSE, A NEM-MEGFELELTSGÉGEK KEZELÉSE	28
5.3 NEM-MEGFELELTSGÉGEK KEZELÉSE	29
5.4 ADATOK ELEMZÉSE	29
5.5 TÖKÉLETESÍTÉS	29
5.5.1 FOLYAMATOS TÖKÉLETESÍTÉS	29
5.5.2 HELYESBÍTÓ TEVÉKENYSÉG	29
5.5.3 MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG	29
<b>6. ÁROP részterületek</b>	<b>30</b>
6.1 A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERÚSÍTÉSE	30
6.2 A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA	31
6.3 A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE	32
<b>7. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK</b>	<b>33</b>



## 0. BEVEZETÉS

### 0.1 VEZETŐI NYILATKOZAT

Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (a továbbiakban Polgármesteri Hivatal) a VÁTI-hoz benyújtott pályázatában megfogalmazott célok megvalósulásának érdekében jelen Szervezetfejlesztési Kézikönyvet hatályba léptetem.

A Szervezetfejlesztési Kézikönyv az Államreform Operatív Program (a továbbiakban ÁROP és az ISO 9001:2008 (a továbbiakban ISO 9001) és az ISO 14001:2004 (továbbiakban ISO 14001) szabvány előírása szerint a Polgármesteri Hivatalra kiterjedően rögzíti a szervezetfejlesztéssel kapcsolatos teendőket és meghatározza a Polgármesteri Hivatal működési kereteit.

A Szervezetfejlesztési Kézikönyv és a kapcsolódó Eljárások érvényes dokumentumként a titkárságon kinyomtatott formában, valamint a számítógépes hálózaton elektronikus formában – valamennyi érintett számára elérhetően – rendelkezésre állnak. A Szervezetfejlesztési Kézikönyvben és az Eljárásokban leírtak ismerete és betartása a Polgármesteri Hivatallal munkaviszonyban álló valamennyi munkavállaló számára kötelező.

A Szervezetfejlesztési Kézikönyvben és az Eljárásokban foglaltak végrehajtásáért a jegyző és valamennyi szervezeti egység vezetője felelős.



A Szervezetfejlesztési Kézikönyv a Polgármesteri Hivatallal kapcsolatban levő partnerek számára információs anyagként szolgál.

A Polgármesteri Hivatal vezetése elkötelezett a hivatal szervezeti egységei közötti együttműködés jobbítását célzó koncepciók és megoldások kidolgozásában, melynek elengedhetetlen feltétele a jelenlegi működés hiányosságainak feltárása, a hasonló közigazgatási szervektől való tanulás.

Az Önkormányzat célkitűzései az eljárásokra és eredményekre vonatkozóan:

- eljárások, szabályozási környezet kidolgozása a „jó hivatali működés” megalapozására
- ügyfélszolgálati tevékenység egyszerűsítése és átláthatóságának biztosítása az ügyintézési idő csökkentésére, ezáltal az ügyfelek elégedettségének növelésére
- rendeletalkotás demokratikusabbá tétele a szakmai színvonal növelése mellett
- mutatószámok, indikátorok rögzítése a tevékenységek mérhetősége érdekében
- költségvetés tervezése, stratégia tervekkel való összekapcsolása
- közigazgatási munka racionalizálása
- hivatal külső kapcsolatrendszerének modernizálása
- lakosság, civil és vállalkozói szféra elégedettségének növelése
- környezettudatos szemlélet megalapozása

Békéscsaba, 2010. január 31.

  
Dr. Szvercsák Szilvia  
jegyző  




## 0.2. A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA

### 0.2.1. ELÉRHETŐSÉG

Székhelye: 5600 Békéscsaba, Szent István tér 7.

Telefon: (66) 523-800

Fax: (66) 523-804

E-mail: [varoshaza@bekescsaba.hu](mailto:varoshaza@bekescsaba.hu)

Honlap: [www.bekescsaba.hu](http://www.bekescsaba.hu)

### 0.2.2. SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉS AZOK FELADATKÖRE:

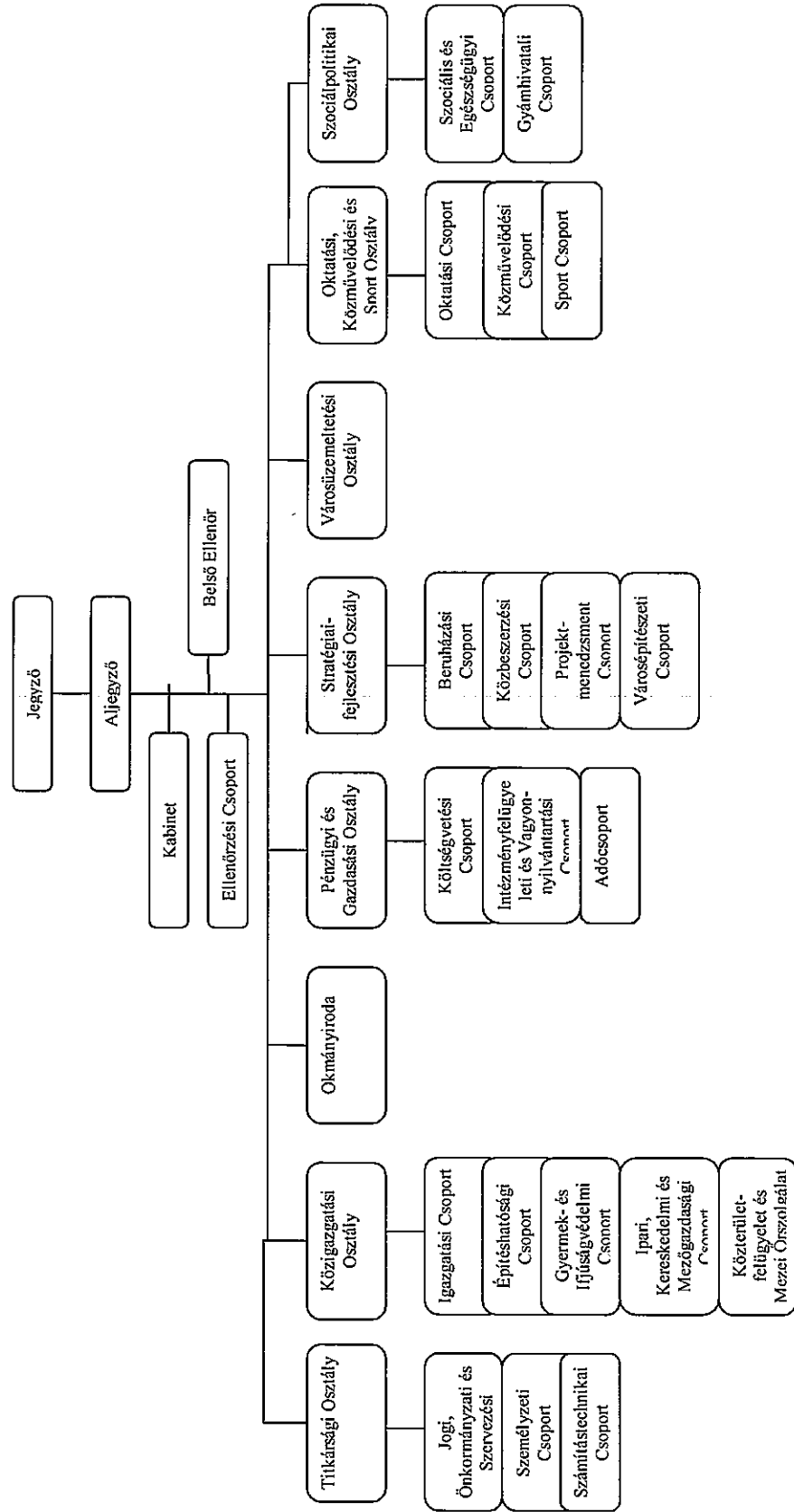
- **Titkársági Osztály**
  - Jogi, Önkormányzati és Szervezési Csoport
  - Személyzeti Csoport
  - Számítástechnikai Csoport
- **Közigazgatási Osztály**
  - Igazgatási Csoport
  - Építéshatósági Csoport
  - Gyermek- és Ifjúságvédelmi Csoport
  - Ipari, Kereskedelmi és Mezőgazdasági Csoport
  - Közterület-felügyelet és Mezei Őrszolgálat
- **Okmányiroda**
- **Pénzügyi és Gazdasági Osztály**
  - Költségvetési Csoport
  - Intézményfelügyeleti és Vagyonynyilvántartási Csoport
  - Adócsoport
- **Stratégiai-Fejlesztési Osztály**
  - Beruházási Csoport
  - Közbeszerzési Csoport
  - Projektmenedzsment Csoport
  - Városépítészeti Csoport
- **Városüzemeltetési Osztály**
- **Oktatási, Közművelődési és Sportosztály**
  - Oktatási Csoport
  - Közművelődési Csoport
  - Sport Csoport
- **Szociálpolitikai Osztály**
  - Szociális és Egészségügyi Csoport
  - Gyámhivatali Csoport

Osztályszervezetbe nem tartozó, a polgármester, illetve a jegyző közvetlen irányítása alá tartozó önálló egységek:

- **Kabinet**
- **Belső ellenőr, Ellenőrzési Csoport.**



0.2.3. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS





**0.2.4. SZERVEZETI EGYSÉGEK ÁLTALÁNOS FELADATAI:**

**TITKÁRSÁGI OSZTÁLY**

- Közvetlenül segíti a polgármester, az alpolgármesterek, a jegyző és az aljegyző munkáját.
- Ellátja a közgyűlés, a polgármester, az alpolgármesterek, a jegyző és az aljegyző munkájával összefüggő szervezési, jogi, technikai és adminisztrációs feladatokat.
- Az osztálytól adatot, információt kér, és a polgármester, alpolgármesterek rendelkezésére bocsátja.
- Elősegíti a testületek és polgármester, alpolgármesterek munkájának nyilvánosságát.
- Feladatkörébe tartozó témákban előkészíti a közgyűlési döntéseket, részt vesz a döntések végrehajtásában, illetve a végrehajtás szervezésében.
- Közreműködik a feladatkörét érintő, pénzügyi támogatás elnyerésére irányuló pályázatok szakmai részének elkészítésében és a közbeszerzési eljárások előkészítésében.

**KÖZIGAZGATÁSI OSZTÁLY**

- Ellátja a polgármester és a jegyző hatáskörébe utalt egyes közigazgatási, illetve önkormányzati hatósági ügyek előkészítését és biztosítja azok végrehajtását.
- Biztosítja az állampolgársággal, az anyakönyvezéssel, a szabálysértéssel, a földművelésüggyel, az ipari és kereskedelmi ügyekkel, a közterületek elnevezésével összefüggő igazgatási feladatok szakszerű, folyamatos teljesítését.
- Közreműködik az önkormányzat munkavédelmi, tűzvédelmi, honvédelmi és polgári védelmi feladatai ellátásában.
- Működteti a gyepmesteri telepet és a kutyamenhelyet.
- Közreműködik a feladatkörét érintő, pénzügyi támogatás elnyerésére irányuló pályázatok szakmai részének elkészítésében, és a közbeszerzési eljárások előkészítésében.
- Kiadja a Magyar Államkincstár által nyújtandó lakásépítési kedvezmény és/vagy kiegészítő kamattámogatás igénybe vételéhez szükséges igazolást.
- Ellátja a képviselői alap infrastruktúrához kötődő felhasználásával kapcsolatos teendőket.

**OKMÁNYIRODA**

- Illetékességi területén ellátja a körzetközponti jegyző hatáskörébe utalt biztonsági okmányok kiadásával és kezelésével összefüggő feladatokat.
- Ellátja a személyazonosító igazolvánnyal, a lakcímgazolvánnyal, az egyéni vállalkozói igazolvánnyal, a közlekedési igazgatással, a mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványával, a személyi adat- és lakcímnnyilvántartással kapcsolatos első fokú hatósági jogkört. Ellátja az ügyfélkapu regisztrációt.
- Ellátja az úti okmány ügyintézéshez kapcsolódó feladatokat.
- Ellátja az Internetes Közigazgatási Szolgáltató Rendszer (XR) működtetésével kapcsolatos feladatokat.





- Részt vesz az Európa Parlamenti, az országgyűlési és a helyi önkormányzati képviselők általános és időközi választásában, valamint az országos és helyi népszavazás, népi kezdeményezés lebonyolításában, a választások során közreműködik a választási névjegyzék elkészítésében.
- Részt vesz az országos és helyi népszámlálás lebonyolításában.

### **PÉNZÜGYI ÉS GAZDASÁGI OSZTÁLY**

- A polgármesteri hivatal pénzügyi és gazdasági szervezete. Ellátja az önkormányzat tervezéssel, pénzkezeléssel, az előirányzat-felhasználással, előirányzat módosítással, az intézmények pénzellátásával, számvitellel, analitikus nyilvántartások vezetésével, beszámolással, működtetéssel, tárgyi eszköz felújítással, vagyonkezeléssel, adóztatással kapcsolatos feladatokat
- Előkészíti az önkormányzat éves költségvetését, költségvetésének beszámolóját és évközi tájékoztatóit, módosításait, egyéb gazdasági és pénzügyi terveit.
- Biztosítja az elfogadott éves költségvetésben szereplő feladatok megvalósításához szükséges pénzügyi fedezetet, végzi az önkormányzati költségvetési szervek pénzügyi finanszírozását, javaslatot tesz a hitelfelvételre, betételhelyezésre, intézi a jóváhagyott hitelek felvételét, betétek elhelyezését.
- Biztosítja az önkormányzat pénzügyi likviditását, ellátja az önkormányzat pénzügyi likviditásával kapcsolatos feladatokat.
- Ellátja az önkormányzat pénzügyi- gazdasági és számviteli rendjének betartásával és betartatásával kapcsolatos feladatokat.
- Ellátja a szakbizottság melletti titkári teendőket a külön jegyzői utasításban foglaltaknak megfelelően.
- Működteti az önkormányzat és a polgármesteri hivatal kötelezettségvállalásainak nyilvántartását biztosító rendszert.
- Ellátja a cafeteria rendszer működtetésével kapcsolatos pénzügyi feladatokat.

### **STRATÉGIAI-FEJLESZTÉSI OSZTÁLY**

- Ellátja az önkormányzat fejlesztéseinek rövidtávú, illetve stratégiai tervezésével kapcsolatos előkészítő és koordinációs feladatokat.
- Gondoskodik a közgyűlés által jóváhagyott önkormányzati beruházások és az önkormányzat intézményeket érintő felújítások, továbbá a pályázati forrásokból megvalósuló jelentősebb kommunális felújítások végrehajtásáról.
- Ellátja az önkormányzat, a polgármesteri hivatal, valamint – ha az eljárást a közgyűlés magához vonta, az önkormányzat intézményei - közbeszerzéseivel, a közbeszerzési eljárással kapcsolatos feladatokat.
- Ellátja az önkormányzati vagyongazdálkodással, önkormányzati tulajdonú és önkormányzati rész tulajdoni vállalkozásokkal, valamint a lakás és helyiséggazdálkodással, lakásalap felhasználással, lakásfelújítással kapcsolatos feladatokat, döntések előkészítését és végrehajtását.
- Ellátja az önkormányzat, a polgármesteri hivatal városmarketinggel kapcsolatos feladatait.



- Ellátja az önkormányzat regionális, megyei és kistérségi területfejlesztéssel kapcsolatos feladatait.
- Közreműködik a középtávú és éves költségvetési terveket megalapozó előkészítő munkában.
- Ellátja a kistérségi társulással kapcsolatos feladatokat.
- Előkészíti és irányítja az önkormányzat vagy intézményei részvételével megvalósuló fejlesztésekhez szükséges külső források megszerzését.
- Ellátja a város energetikai feladatait.
- Szervezi a településfejlesztéssel, településtervezéssel, településrendezéssel, továbbá az épített és természeti környezet emberhez méltó és esztétikus kialakításával és az építészeti örökség védelmével, összehangolásával kapcsolatos feladatokat, valamint az ezekkel összefüggő - építésügyi hatósági tevékenységbe nem tartozó - önkormányzati döntések előkészítését és végrehajtását. Elvégzi a közművekkel kapcsolatos tervezézetési, ellenőrzési és egyéb feladatokat.

#### **VÁROSÜZEMELTETÉSI OSZTÁLY**

- Elvégzi a helyi vízgazdálkodással, a közlekedéssel, hírközléssel, városgazdálkodással, parkgondozással, közművekkel, környezetvédelemmel, közterületek, utak használatával, kezelésével, tisztántartásával, a forgalmi rend kialakításával és megváltoztatásával kapcsolatos tervezézetési, szervezési, ellenőrzési és egyéb, a feladatkörébe utalt üzemeltetési feladatokat.
- Előkészíti az önkormányzat kommunális igazgatással, vízrendezéssel és csapadékvíz elvezetéssel, csatornázással, a helyi közutak és közterületek fenntartásával, a helyi tömegközlekedéssel, az egészséges ivóvíz, a közvilágítás biztosításával, az emberi környezet védelmével és a természetvédelemmel kapcsolatos döntéseit. Javaslatot készít az ilyen célú beruházások, felújítások végrehajtására. Gondoskodik a közgyűlés által jóváhagyott, kizárólag önkormányzati forrásból megvalósuló önkormányzati felújítások végrehajtásáról, a tervezési, kivitelezési és műszaki ellenőrzési feladatok ellátásáról.
- Gondoskodik az önkormányzat tulajdonában lévő és a Polgármesteri Hivatal által használt Szent István tér 7. sz. alatti épület (Városháza) állagmegóvásáról és karbantartásáról, üzemeltetéséről, szükség szerinti javításáról, felújításáról, valamint felügyeli a Szabadság tér 11-17. szám alatti és egyéb önkormányzati tulajdonú ingatlanok használatát.
- Közreműködik a feladatkörét érintő pénzügyi támogatás elnyerésére irányuló pályázatok szakmai részének elkészítésében, és a közbeszerzési eljárások előkészítésében.

#### **OKTATÁSI, KÖZMŰVELŐDÉSI ÉS SPORT OSZTÁLY**

- Előkészíti a helyi önkormányzatokról szóló és az ágazati törvényekben rögzített, a közoktatással, közművelődéssel, ifjúsággal és a testkultúrával összefüggő települési önkormányzati feladatok ellátásához szükséges közgyűlési, bizottsági, polgármesteri és alpolgármesteri döntéseket, segíti végrehajtásukat, ellenőrzi a döntések hatályosulását.
- Részt vesz a jegyző hatáskörébe utalt hatósági feladatok ellátásában.
- Részt vesz az önkormányzat közoktatási, közművelődési, sport és ifjúsági koncepcióinak előkészítésében és végrehajtásában, valamint helyi rendeleteinek kidolgozásában, a szükséges módosítások döntésre való előterjesztésében.



- Részt vesz a szabályozók szerinti működés megszervezésében.
- Előkészíti az intézmények alapítására, megszüntetésére, összevonására, feladatellátására, tevékenységi köre módosítására, nevének megválasztására, illetve megváltoztatására vonatkozó döntéseket.
- Előkészíti a szakmai kitüntetési javaslatokat, jutalmazásokat.
- Szakmai segítséget nyújt az oktatást, közművelődést, sportot, valamint az ifjúsági feladatellátást érintő önkormányzati költségvetés összeállításához, a szükséges változtatási javaslatok kidolgozásához.
- Kapcsolatot tart az ágazati szakszervezetekkel, érdekképviselői szervezetekkel, koordinációs tevékenységet végez az ágazat dolgozóit érintő ügyekben.
- Közreműködik az intézményfenntartással kapcsolatos feladatok végrehajtásában.
- Részt vesz az intézmények törvényes működése biztosítása érdekében szükséges fenntartói feladatok ellátásában.
- Segíti a gyermekeket és az ifjúságot érintő törvényekben és jogszabályokban rögzített jogok és kötelezettségek megismerését, megismertetését, figyelemmel kíséri gyakorlati érvényesülésüket.
- Kapcsolatot tart az ifjúságvédelmi felelősökkel, a diákönkormányzatokat segítő pedagógusokkal, a diákönkormányzatokkal, a hivatali, egyházi, valamint civil szervezetekkel.
- Szervezi és elősegíti a településen működő, az ifjúságot segítő önkormányzati, hivatali, intézményi, civil és informális szervezetek tevékenységének koordinációját. Támogatja és elősegíti az ifjúság önszerveződését. Kezdeményezi, ápolja és koordinálja az e tevékenységét érintő belső és külső kapcsolatokat, és erőforrásokat tár fel és integrál a település ifjúsági feladatainak ellátásához a gyakorlati ifjúsági munkához.
- Ellátja a szakbizottság melletti titkári teendőket a külön jegyzői utasításban foglaltaknak megfelelően.
- A projektmenedzsmenst csoport kezdeményezésére feladata a szakterületet érintő pályázatok elkészítéséhez szakmai adatszolgáltatás, szakmai háttéranyag, szakmai állásfoglalás elkészítése.

## **SZOCIÁLPOLITIKAI OSZTÁLY**

- Ellátja a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben (a továbbiakban: szociális törvény), a törvény végrehajtására kiadott, valamint más jogszabályokban, önkormányzati rendeletekben foglalt szociális feladatokat.
- Döntésre előkészíti a közgyűlés, és a szakbizottság hatáskörébe tartozó szociális önkormányzati és államigazgatási ügyeket, közreműködik a döntések végrehajtásában.
- Ellátja a jogszabályban előírt nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatokat.
- Részt vesz az önkormányzat szociális ellátást szabályozó rendeleteinek döntés előkészítő munkálataiban.
- Ellátja a szakbizottság melletti titkári teendőket a külön jegyzői utasításban foglaltaknak megfelelően.



- Közreműködik a feladatkörét érintő pénzügyi támogatás elnyerésére irányuló pályázatok szakmai részének elkészítésében, és a közbeszerzési eljárások előkészítésében.
- Ellátja a polgármesteri hivatal gerlai telephelyén az ügyfélszolgálati feladatokat.

#### **KABINET**

A kabinet közvetlenül a polgármester irányítása alatt álló, osztályszervezetbe nem tartozó szervezeti egység.

- Segíti a polgármester és az alpolgármesterek munkáját. Gondoskodik Békéscsaba Megyei Jogú Város Önkormányzatának kommunikációs, városmarketing és protokoll tevékenységének szakszerű ellátásáról, felel a [www.bekescsaba.hu](http://www.bekescsaba.hu) városi portál színvonalas tartalomszolgáltatásáért.

#### **BELSŐ ELLENŐR, ELLENŐRZÉSI CSOPORT**

A belső ellenőr és az ellenőrzési csoport közvetlenül a jegyző irányítása alatt álló, osztályszervezetbe nem tartozó szervezeti egység.

##### **Belső ellenőr:**

- Közreműködik az ellenőrzési munkaterv összeállításában.
- Teljesíti a belső ellenőrzési feladatokat. Írásos anyagot készít az ellenőrzések során megállapított tényekről, javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre.
- Egyedi megbízás alapján szabályszerűségi-, pénzügyi-, rendszer-, teljesítmény-, megbízhatósági ellenőrzést végez, illetve ellenőrzi az informatikai rendszereket.
- Felkérésre együttműködik a szakbizottsággal.
- Folyamatosan karbantartja a Belső Ellenőrzési Kézikönyvet.

##### **Ellenőrzési Csoport:**

- Éves ellenőrzési terv alapján végzi az önállóan gazdálkodó költségvetési intézmények költségvetési, átfogó, cél- és témaellenőrzését.
- Az ellenőrzésről jelentést készít, nyilvántartásokat vezet.
- Elősegíti az intézményeknél a belső ellenőrzés formáinak megszervezését és működését.
- Folyamatosan karbantartja a Belső Ellenőrzési Kézikönyvet.

Az egyes szervezeti egységek **részletes feladatait, feladatkörét** a mindenkor hatályos hivatali Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.





### 0.3 RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

A Polgármesteri Hivatalnál a tevékenységet alapvetően befolyásoló szabályozó dokumentumok az alábbiak:

***Belső dokumentumok:***

- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szervezeti és Működési Szabályzata
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének Szervezeti és Működési Szabályzata (4/2007.II.19.) rendelet)
- Reprezentációs Szabályzat
- Leltározási Szabályzat
- Iratkezelési Szabályzat és módosításai
- Közszolgálati Szabályzat
- Szabályzat Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának és egyes önkormányzati intézmények dolgozóinak lakáscélú munkáltatói támogatásáról
- Közszolgálati Adatvédelmi Szabályzat és kiegészítése
- Esélyegyenlőségi terv (2005-2006. év)
- Ellenőrzési Szabályzat
- Belső ellenőrzési Szabályzat
- Belső Ellenőrzési Kézikönyv
- Pénztárszabályzat
- Tűzvédelmi Szabályzat
- Munkavédelmi Szabályzat
- Önkormányzat tárgyi eszközeinek és készletei hasznosításának, selejtezésének szabályzata
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Belvízvédelmi Terve
- Munkahelyi kockázat, kockázatbecslés, kockázat kezelés
- A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala béren kívüli juttatások (cafeteria) szabályzata
- Vagyonkataszter kimutatás
- Polgármesteri utasítások és intézkedések
- Adatvédelmi szabályzat
- Választókerületi célőirányzat felhasználásáról szóló szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala kulcsos rendszerben üzemelő gépjárművei használatának szabályzata
- Közbeszerzési szabályzat
- Beruházási szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Önkormányzat költségtérítés elszámolási szabályzata
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala szabályzata a kötelezettség-vállalás, a kötelezettség-vállalás ellenjegyzésének, valamint a kiadás teljesítésével összefüggő szakmai igazolás, érvényesítés, utalványozás, ellenjegyzés rendjéről
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában megtartandó házasságkötésekről szóló szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala közterület-felügyelőinek egyenruha szabályzata



- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában megtartandó névadásokról szóló szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában igénybe vehető helyiségek bérletéről és a hozzátartozó szolgáltatásokról szóló szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában megtartandó házasságkötésekről szóló szabályzat
- Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala által igénybe vett kedvezményes Pannon mobiltelefon szolgáltatásról
- Békéscsaba Megyei Jogú Város közigazgatási területein belül lévő extra övezetbe tartozó területek hasznosításáról szóló szabályzat
- Békéscsaba városban területi ellátási kötelezettséggel működő házi orvosok, házi gyermekorvosok és fogorvosi vállalkozások támogatásáról szóló szabályzat
- Az önkormányzati kincstár és a likviditás-menedzselés rendszer működtetésének céljuttalom-szabályzata
- Munkaköri Leírások,
- Szervezetfejlesztési Kézikönyv,
- Eljárások.

***Külső dokumentumok:***

- A Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény,
- A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV törvény,
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény,
- A Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény,
- A köztisztviselők jogállásáról szóló 1992. évi XXIII. törvény,
- A köztisztviselők képesítési előírásairól szóló 9/1995. (II. 03.) Kormányrendelet,
- A köztisztviselők továbbképzéséről szóló 199/1998. (XII. 04.) Kormányrendelet,
- Kormányrendeletek,
- Miniszteri rendeletek,
- Önkormányzati rendeletek,
- Szabványok.

#### **0.4. SZERVEZETFEJLESZTÉSI DOKUMENTUMOK**

<b>Szervezetfejlesztési Kézikönyv (SZK)</b>	A Polgármesteri Hivatal bemutatása mellett az ÁROP elvárásokat leíró dokumentum, amely a kielégítendő követelményeket és utalásokat tartalmazza az Eljárásokra, amelyekben a követelményeket kielégítő eljárás utasítás formájában kerül meghatározásra.
<b>Eljárás (ME, FE, ÁROP)</b>	A SZK-ben megfogalmazott követelmények kielégítésére vonatkozó utasítás, amely tartalmazza: <ul style="list-style-type: none"><li>- a folyamat végrehajtásának módját,</li><li>- a végrehajtandó feladatok felelőseit,</li><li>- a készítendő, vezetendő dokumentumok körét,</li><li>- hivatkozásokat és utalásokat a megvalósítandó folyamatokat szabályozó egyéb utasításokra.</li></ul>



<b>Dokumentum</b>	Információ és annak hordozója (például feljegyzés, előírás, eljárás dokumentum, rajz, jegyzőkönyv, szabvány).
<b>Feljegyzés</b>	A feljegyzés olyan dokumentum, amely az elvégzett tevékenységről, vagy az elért eredményről objektív bizonyítékot szolgáltat.
<b>Felsőszintű dokumentumok</b>	Szabványok, törvények, jogszabályok, rendeletek, szakmai irányelvek, hatósági engedélyek.
<b>Egyéb dokumentumok</b>	A szolgáltatást igénybe vevők által szolgáltatott dokumentumok.

#### **0.4.1. RÖVIDÍTÉSEK**

<b>SZK</b>	Szervezetfejlesztési Kézikönyv
<b>ÁROP</b>	Államreform Operatív Program
<b>ME-02</b>	Ahol:
<b>ME/FE</b>	Eljárás
<b>02</b>	Az aktuális fejezeten belüli eljárás sorszáma
<b>M</b>	Melléklet

#### **0.4.2. FOGALMAK**

<b>A szolgáltatást igénybe vevők</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Magánszemélyek, jogi személyek</i></li><li>2. <i>Önkormányzati intézmények</i></li><li>3. <i>Ellenőrző szervek, hatóságok</i></li><li>4. <i>Önkormányzat képviselő-testülete és bizottságai</i></li><li>5. <i>Ügyfelek</i></li><li>6. <i>Civil szervezetek</i></li></ol>
<b>Nem megfelelés:</b>	Az előírt követelmények nem teljesülése. E meghatározás egy vagy több jellemzőnek, illetve az irányítási rendszer egy vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését, hiányát jelenti.
<b>Felülvizsgálat:</b>	Rendszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a tevékenységek és ezek eredményei megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek, ezeket az intézkedéseket hatékonyan vezették-e be, valamint az intézkedések alkalmasak-e a célok elérésére.
<b>Hiba:</b>	A tervezett felhasználással kapcsolatos követelmény, vagy az ésszerű elvárás nem teljesülése, ideértve a biztonsággal kapcsolatos követelményeket is.
<b>Kritérium:</b>	A szolgáltatástól elvárt vagy megkívánt minőséget kifejező, mérhető megnyilvánulás, amely széles, a mérési értékek alapján minősítéseket is tartalmazó intervallumskálát fog át.





## 1. AZ INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER

### 1.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Polgármesteri Hivatal integrált irányítási rendszer keretében szabályozza államigazgatási, önkormányzati döntés-előkészítési, végrehajtási folyamatait, valamint környezetvédelmi tevékenységét.

A Polgármesteri Hivatal alapvető feladatai:

- Ellátja az önkormányzati testületi szervekhez (képviselő-testület, bizottságok) kapcsolódó adminisztrációs feladatokat, valamint a belső munkaszervezési igazgatási teendőket. Segíti az önkormányzati képviselők munkáját, a vezetés irányító tevékenységét.
- Előkészíti és végrehajtja a testületi szervek önkormányzati döntéseit, a polgármester, irányítása és a jegyző operatív vezetése mellett,
- Ellátja az önkormányzat és a jegyző hatáskörébe tartozó, az önkormányzati hatósági, valamint az államigazgatási ügyeket és gondoskodik a döntések végrehajtásának megszervezéséről.

A Polgármesteri Hivatal működése legfontosabb *feladatainak* folyamatait az **ME-01 – ME-12 az FE-01 – FE-08, és az ÁROP-01 – ÁROP-08 számú dokumentumok tartalmazzák.**

A "fő" folyamatok elvégzéséhez a Polgármesteri Hivatal működési rendje biztosítja a szükséges személyi és infrastrukturális feltételeket, a szükséges beszállítói háttérrel. Ezen folyamatok végrehajtását a Polgármesteri Hivatal a fő folyamatokra szervezett csoport rendszerben, a szükséges - belső szabályozásokban meghatározott - együttműködési, kapcsolati rendszerben végzi.

A Polgármesteri Hivatal a folyamatok szabályozási háttérének biztosítását, feltételrendszerének megteremtését, irányítását, ellenőrzését, mérését, elemzését és folyamatos fejlesztését az ISO 9001 és az ISO 14001 szabványok előírásai alapján végzi.

A szervezetfejlesztési kézikönyv és eljárások kezelésére az **ME-01 számú eljárás** vonatkozik.

### 1.2 DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A Polgármesteri Hivatal dokumentációs rendszere biztosítja a jogszabályoknak, a belső működésnek megfelelő dokumentumok készítését, ellenőrzöttségét, jóváhagyottságát, valamint az érvényes változatok meglétét a felhasználók számára.

A Szervezetfejlesztési Kézikönyv a dokumentációs rendszer része, kezelésével kapcsolatos előírások megegyeznek az egyéb dokumentumokra vonatkozókkal.

### 1.3 FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

A Polgármesteri Hivatal a tevékenységével, valamint az integrált irányítási rendszer működésével kapcsolatos valamennyi feljegyzést azonosít, nyilvántart, állapotát megőrzi, biztosítja visszakereshetőségüket.

A dokumentumok és feljegyzések kezelésére részben az "Iratkezelési Szabályzat", részben az **ME-02 számú eljárás** vonatkozik.



## 2. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

### 2.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A Polgármesteri Hivatal vezetése elkötelezett az integrált irányítási rendszer működtetése és folyamatos javítása iránt. Ennek keretében:

- tudatosítja a Polgármesteri Hivatal minden munkatársával az ügyfelek elvárásainak, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát,
- meghatározza a Polgármesteri Hivatal minőség és környezetvédelmi politikáját, minőség- és környezetvédelmi céljait,
- rendszeres időközönként átvizsgálja az integrált irányítási rendszer működését,
- biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit, a szükséges erőforrások rendelkezésre állását,

### 2.2. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG, JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS

A jegyző gondoskodik arról, hogy a hivatal tevékenységére meghatározott jogszabályok előírásai belső követelményekké alakuljanak át a képviselő-testület, az ügyfelek és az érdekelt felek elégedettségének elérésére.

Az évenként végzett vezetői felülvizsgálatok és belső auditok rendszere biztosítja az ügyfelek igényeinek és a jogszabályi előírásoknak a folyamatokba történő gyors beépülését.

### 2.3. POLITIKÁK

#### 2.4.1 MINŐSÉGPOLITIKA

A minőségi munka alapkövetelmény az önkormányzati szférában. Minőség alatt feladat- és hatásköreink ellátását biztosító döntési és eljárási rendszerünk működésének minőségét értjük. Minőségpolitikánk egységesen és teljes körűen érvényes valamennyi tevékenységünkre és működésünk folyamataira. A minőségnek a mindennapi munkafolyamatok részeként kell érvényesülni, a város polgárai egyre igényesebb és szigorúbb elvárásainak kielégítéséhez.

Ennek érdekében el kell érjünk, hogy városunkban megvalósuljon

◇ **az ügyfélközpontúság:**

Hivatali ügyintézési tevékenységünk során igyekszünk a legjobb tudásunk szerint kiszolgálni polgárainkat. Ezt udvarias és segítőkész, gyors ügymenettel biztosítjuk, magas szakmai és etikai színvonalon. A döntések meghozatalában és végrehajtásában a hatósági jogkörök alkalmazása során gondosan mérlegeljük a szűkebb és tágabb lakóközösség érdekeit, s egyben biztosítjuk, hogy ügyintézőink a teljes munkaidőben folyamatosan az ügyfelek rendelkezésére álljanak.

◇ **a civil értékek megbecsülése:**

A hivatal közvetlen és közvetett eszközökkel egyaránt bevonja tevékenységébe a város polgárait. Lakossági fórumokon keresztül meghallgatjuk véleményüket és azt beépítjük tevékenységünkbe. A hivatal saját munkájáról közmeghallgatásokon túlmenően a polgárok folyamatos informálásával ad számot. Pályázati úton támogatjuk a civil kezdeményezéseket. Ezzel is elősegítjük a civil társadalom megerősödését városunkban.

◇ **az esélyegyenlőség:**

A törvény előtti egyenlőséget a hivatal mindennapi működésében is érvényesítjük. Intézményeinkben kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek felemelésére. Az iskolákban ösztönözzük a szakmailag alapos gyermekközpontú tanítási



módszerek elterjedését. Egészségügyben és a szociálpolitikában a preventív eszközök alkalmazásával súlyt helyezünk a magas szintű szakmai munkára.

A városunkban működő bel-és külföldi gazdasági társaságokat kiszámítható jogi és gazdasági körülmények megteremtésével segítjük, de egyben elvárjuk tőlük, hogy megfelelő munkakörülményeket és egészséges környezetet biztosítsanak valamennyi dolgozójuknak.

◇ **a gazdasági fejlesztés:**

A befektetés-ösztönzés, vállalkozásbarát közigazgatási környezet kialakítása, kormányzati, regionális és Közép-Békési kistérségi együttműködések segítségével a város gazdasági fejlődése – elsősorban helyi vállalkozások közreműködésével – biztosított. Célként fogalmazódik meg a munkahelyek megőrzése, a munkanélküliség növekedésének megállítása, majd mérséklése.

◇ **a törvényesség:**

A jogállamiság erősítése megköveteli az állami törvények és előírások, önkormányzati rendelkezések szigorú betartását és betartatását, valamint a polgárok törvénytisztelő magatartásának elősegítését.

A minőségtudatos szemléletet a hivatali irányító vezetők és a dolgozók teljes körűen elfogadták. A hivatal irányítási rendszerének része, melyet folyamatosan korrigálunk és továbbfejlesztünk annak érdekében, hogy az ISO 9001 nemzetközi szabvány által megkövetelt kívánalmaknak is megfeleljünk.

#### **2.4.1 KÖRNYEZETVÉDELMI POLITIKA**

Polgármesteri Hivatal vezetése gondoskodik arról, hogy a tevékenységében érvényesüljön a környezettudatos munkavégzés szemlélete, a környezet védelme iránti elkötelezettség.

A Hivatal a munkatársaiban tudatosítja szerepük fontosságát a környezetvédelem jó gyakorlatának megvalósításában. Gondoskodik arról, hogy a szolgáltatási folyamatai minden részében érvényesüljön a környezettudatos munkavégzés szemlélete, a környezet védelme iránti elkötelezettség.

A környezet védelmét a Hivatal az irányítási rendszer részeként kezeli, melynek során:

- ◇ folyamatosan figyelemmel kíséri a Hivatal tevékenységével kapcsolatos környezeti tényezők alakulását
- ◇ jogszabályi, hatósági és egyéb előírások követelményeit teljesíti,
- ◇ folyamatosan ellenőrzi tevékenységnek a környezetre gyakorolt hatást,
- ◇ a környezetszennyezést megelőzi, a környezetvédelmi teljesítményét folyamatosan javítja,
- ◇ képességgel biztosítja az környezetvédelemmel kapcsolatos tudatos szemlélet kialakítását,
- ◇ a Hivatallal együttműködő partnerektől elvárja a környezettudatosságot.

A Hivatal a környezeti teljesítményét folyamatosan fejleszti annak érdekében, hogy az ISO 14001 nemzetközi szabvány által megkövetelt kívánalmaknak is megfeleljünk.

## **2.4 TERVEZÉS**

### **2.4.1 SZERVEZETFEJLESZTÉSI, MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI CÉLOK**

A vezetés meghatározza, és folyamatosan aktualizálja a követelmények teljesítéséhez, a folyamatos fejlődéshez szükséges, a minőségpolitikával és a környezetvédelmi politikával összhangban álló minőségcélokat. A szervezetfejlesztési, a minőség- és a környezetvédelmi célok mérhető formában az



évente aktualizálásra kerülő "Fejlesztési programban" jelennek meg.

Elsődleges szervezetfejlesztési célok:

- a döntési folyamatok megalapozottságának javulása
- a hivatal szakmai munkájának minőségi növekedése
- a gazdasági feltételek elemzési képességének javulása
- kockázatok értékelési képességének javulása
- távlati gondolkodás képességének erősödése
- az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások minőségének javulása
- az önkormányzatok által nyújtott szolgáltatások állampolgár-központúságának növelése komplex szervezetfejlesztési programok segítségével

Elsődleges minőségcélok:

- a törvényesség betartása
- ügyfél elégedettség a szakmai színvonallal
- ügyfelek etikai elvárásainak kielégítése
- szakmai ismeretek folyamatos bővítése
- társadalom követelményeinek, elvárásainak figyelembe vétele
- hatósági munkavégzés hatékonyságának folyamatos javítása önkormányzati döntések előkészítésének és a végrehajtásának megfelelősége

Elsődleges környezetvédelmi célok:

- a jogszabályoknak való megfelelés a környezetvédelem területén
- a környezeti tényezők hatékony kezelése
- a környezet szennyezésének megelőzése

A minőségcélok mérésének módszerei:

- hatósági munkavégzés eredményeinek kibocsátás előtti megfelelősége, esetleges hibák és azok a típusai,
- ügyintézési határidők betartása
- kapcsolattartás szervezeti egységek között
- ügyfelek fellebbezései, panaszai
- ügyfélfelmérések adatai, vizsgálata
- külső szervek, hatóságok vizsgálatainak eredményei
- képviselő-testületi beszámolók megállapításai
- előterjesztések elfogadottsága
- az integrált irányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei
- külső auditok eredményei.

A környezetvédelmi célok mérésének módszerei:

- környezetterhelés csökkenése
- környezetvédelmi tevékenységek ellenőrzésének tapasztalatai
- külső szervek, hatóságok vizsgálatainak eredményei
- az integrált irányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei
- külső auditok eredményei.

A Fejlesztési program a szervezeti egységek előzetes javaslatai alapján készül el, és a jegyző javaslata alapján a polgármester hagyja jóvá.



A Fejlesztési program megvalósulását a Polgármesteri Hivatal vezetése felülvizsgálat keretében évente értékeli, szükség esetén azokat módosítja, illetve teljesülésük esetén új célkitűzéseket fogalmaz meg.

#### **2.4.2 SZERVEZETFEJLESZTÉSI ÉS AZ INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE**

A vezetés gondoskodik a szervezetfejlesztési és az integrált irányítási rendszer folyamatainak meghatározásáról, a dokumentumok elkészítéséről, a rendszer bevezetéséről, a működőképességének fenntartásáról, a célokból adódó tevékenységek, feladatok megfogalmazásáról és a Fejlesztési programban való megjelenítéséről.

Az integrált irányítási rendszert érintő változások kezelését a Jegyző megtervezi, meghatározza az új vagy a megváltozott folyamatokat, az alkalmazandó szabályozásokat, a szükséges feltételeket, erőforrásokat.

### **2.5 FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS**

#### **2.5.1 FELELŐSSÉG ÉS HATÁSKÖR**

A jegyző és a Polgármesteri Hivatalban dolgozó köztisztviselők, ügykezelők felelősségét a *Ktv. és az Mtv., hatáskörüket a vonatkozó törvényi és jogszabályi rendelkezések*, a Polgármesteri Hivatal ügyrendje valamint a munkaköri leírások tartalmazzák. A munkavégzés során kölcsönös kapcsolatok rendszerét a belső működést leíró dokumentumok határozzák meg.

#### **2.5.2 A VEZETÉS KÉPVISELŐJE**

A Polgármesteri Hivatalban a vezetőség megbízottja a minőségügyi vezető, aki a környezetvédelmi felelőssel, összhangban az ÁROP pályázattal koordinálja a kialakított integrált irányítási rendszer működését. Feladatai központjában az integrált irányítási rendszer folyamatos tökéletesítése, javítása és hatékonyabbá tétele áll. A vezetés képviselője: **Dr. Kiss Gyula**, aki projekt vezetőként felelős:

- a rendszer hatékony működéséhez szükséges vezetői támogatás biztosításáért, a minőség-, és környezettudatosság előmozdításáért, érvényesítéséért,
- a rendszer gyakorlati működtetéséért, az előírásokban rögzített követelmények szerinti megvalósításáért, fenntartásáért,
- a rendszerből adódó feladatok koordinálásáért, végrehajtásáért.
- a vezetői átvizsgálás előkészítéséért,
- az integrált irányítási rendszer szakmai képviseléséért,
- szervezetfejlesztési feladatok végrehajtásáért.

#### **2.5.3 BELSŐ KAPCSOLATTARTÁS**

A jegyző gondoskodik a különböző szervezeti egységek és funkciók között a hatékony kapcsolattartás, információáramlás megvalósításáról, melynek elemei megjelennek:

- a különböző folyamatokat leíró dokumentumokban,
- a tájékoztatási, információ átadási tevékenységekben,

megvalósulnak:

- vezetői értekezleten;
- osztályvezetői és munkaértekezleteken;

nyomon-követhetőek:

- a megbeszélések, értekezletek jegyzőkönyveiben, feljegyzéseiben, emlékeztetőiben.



## 2.6 VEZETŐI ÁTVIZSGÁLÁS

A vezetés az integrált irányítási rendszer működésének, hatékonyságának, a minőségpolitika, a környezetvédelmi politika gyakorlati megvalósításának, valamint a minőség- és környezetvédelmi célok teljesülésének értékelése céljából évente **legalább egyszer** vezetői átvizsgálást tart.

### 2.6.1. ÁTVIZSGÁLÁSI INPUT

A vezetőségi átvizsgálás során ki kell térni az alábbiakkal kapcsolatos pillanatnyi teljesítményre és a javítás lehetőségeire:

- audit eredmények,
- a szolgáltatást igénybe vevők (lakosság, ügyfelek, civil szervezetek) elégedettségei és a panaszok,
- a folyamat-jelentések és a szolgáltatás megfelelősége,
- a környezetvédelmi tevékenységek megfelelőségére
- a megelőző tevékenységek, a helyesbítő tevékenységek és a javítások helyzete,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokat követő tevékenységek,
- a változások, melyek hatással vannak az integrált irányítási rendszer működésére, a szervezetfejlesztési eredményekre.

### 2.6.2. ÁTVIZSGÁLÁSI OUTPUT

A vezetőségi átvizsgálás eredményének tartalmaznia kell:

- az integrált irányítási rendszer javításával,
- a folyamatok, szolgáltatások javításával, valamint
- az erőforrás szükséglettel

kapcsolatos cselekvési tervet.

A felülvizsgálatról minden esetben jegyzőkönyv készül, amely tartalmazza a feltárt hiányosságokat, a korábban hozott döntések megfelelőségét, a változtatások szükségességét, a helyesbítő és megelőző tevékenységeket, a határidőket és a felelősöket.

A vezetői átvizsgálás szabályozását az *ME-03 számú eljárás* tartalmazza.



### 3. ERŐFORRÁSOK

#### 3.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

A vezetés gondoskodik arról, hogy a Polgármesteri Hivatal tevékenységének ellátásához, folyamatos javításához, a képviselő-testület, az ügyfelek, partnerek megelégedettségének eléréséhez, a célok teljesüléséhez a szükséges személyi és tárgyi feltételek - képzett személyzet, megfelelő létesítmények, berendezések, számítástechnikai rendszer - rendelkezésre álljanak. Az erőforrásokat - az integrált irányítási rendszerből adódó kötelezettségeket is figyelembe véve - az éves költségvetés tartalmazza, mely rögzíti az egyes tevékenységekre, területekre meghatározott kereteket.

#### 3.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK

A vezetés személyzeti politikája arra irányul, hogy a Polgármesteri Hivatal munkatársai rendelkezzenek a feladataik ellátásához szükséges képzettséggel, felkészültséggel, készséggel.

A vezetés figyelmet fordít arra, hogy minden munkatársát motiválja képességeinek, tudásának fejlesztésére - biztosítva ezáltal, hogy tudatában legyenek tevékenységük, szerepük fontosságával, személyes munkájuk hozzájárulásával a célok eléréséhez - és gondoskodik a képzésekhez, az oktatásokhoz szükséges erőforrásokról. Az oktatásokon részt vettek adatait, azok eredményeit nyilvántartja, a megvalósult képzések hatásosságát értékeli.

Az emberi erőforrás-gazdálkodásra vonatkozó szabályozásokat az *ME-04 számú eljárás* tartalmazza.

#### 3.3 INFRASTRUKTÚRA

A *vezetés* gondoskodik a *Polgármesteri Hivatal* tevékenységének ellátásához szükséges tárgyi feltételek meglétéről és megfelelő alkalmasságáról, beleértve a munkahelyeket és az azokhoz kapcsolódó berendezéseket, számítástechnikai hátteret. A feladatok ellátásához szükséges kiadások biztosításáról az önkormányzat évi költségvetésének elfogadásakor gondoskodnak.

#### 3.4 MUNKAKÖRNYEZET

A Polgármesteri Hivatal biztosítja, hogy a vele munkajog szerinti jogviszonyba kerülő személyi állomány munkahelyi környezete mindenkor megfeleljen a hatályos munkabiztonsági és tűzvédelmi követelményeknek, továbbá a zavartalan és minőségi munkavégzéshez szükséges gépek, berendezések, felszerelések, eszközök és anyagok a munkát végzők rendelkezésére álljanak.

Mind a Polgármesteri Hivatal felső vezetése, mind az egyéb vezetői szinten lévőkkel szembeni elvárás a munkakörnyezet folyamatos jobbítására való törekvés a követelmények, a valós igények, szükségletek és a lehetőségek határain belül.

A Polgármesteri Hivatal vezetése a munkahelyi környezet fejlesztésére, változtatására különböző jellegű és megközelítési módú terveket, javaslatokat dolgoz ki belső elhatározásából, dolgozói kezdeményezésre. Saját lehetőségei alapján az elfogadott módosításokat, fejlesztéseket végrehajtja.

A Polgármesteri Hivatal vezetése tisztában van azzal, s mindennapi tevékenységét áthatja az a tudat, hogy a kellemes és nyugodt munkahelyi környezet záloga a minőségi és hatékony munkavégzésnek.

A Polgármesteri Hivatal vezetése kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a minőségi követelményeknek megfelelő munka végzéséhez és az ennek kiszolgálásához kapcsolódóan szükséges egyéb erőforrások megfelelő minőségben, a szükséges mennyiségben és kellő időben rendelkezésre álljanak.



## **4. FOLYAMATOK MEGVALÓSÍTÁSA**

### **4.1 A MEGVALÓSULÓ FOLYAMATOK TERVEZÉSE**

A Polgármesteri Hivatal által végzett államigazgatási, valamint önkormányzati döntés-előkészítési, végrehajtási tevékenységének folyamatait, azok felelősségi viszonyait, szabályozási háttérét, nyomon követését, ellenőrzését, igazolását a Szervezetfejlesztési Kézikönyv, az eljárások, valamint külső és a belső dokumentumok határozzák meg.

A Polgármesteri Hivatal minőség szempontjából jelentős folyamatok rendeltetésüknek való megfelelését szükség szerint ellenőrzi és dokumentálja.

A közvetlen szabályozás utasítások formájában valósul meg. Az utasítások kiterjednek:

- a folyamatok előkészítésére, az alkalmazandó eljárások kiválasztására,
- a folyamatba belépő és abban szereplő személyek kiszolgálására,
- a folyamatok anyagi, műszaki, környezeti, személyi feltételeire,
- a fontosabb műveletekre és azok sorrendjére,
- a kivitelezésre vonatkozó kritériumokra,
- a munkafolyamat során és befejezésekor végzendő ellenőrzésekre, az eredmények tanúsítására,
- a folyamat ellenőrzésére és ennek dokumentálására.

### **4.2 A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK**

#### **4.2.1 A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÁLTAL TÁMASZTOTT ELVÁRÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

A Polgármesteri Hivatal, mint társadalmi igényt kiszolgáló intézmény a vele kapcsolatba lépő, a szolgáltatást igénybe vevők igényeit és elvárásait a következő módon jeleníti meg:

- egyéb szervezetek, intézmények által irányított ügyintézés,
- a szolgáltatást igénybe vevők összesített igénye és elvárása, hogy a mindenkori érvényes szabályok szerint minél hamarabb sor kerüljön ügyeik eredményes kiszolgálására.

#### **4.2.2 A SZOLGÁLTATÁS KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA**

Az átvizsgálás során a következőkről kell megbizonyosodni:

- a követelmények megfelelő és egyértelmű meghatározása és dokumentálása,
- a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges feltételek teljesülése.

A szolgáltatást igénybe vevők által a törvényekben, rendeletekben, utasításokban megfogalmazott és előírt követelményeknek megfelelő szervezési keretekkel a Polgármesteri Hivatal rendelkezik.

#### **4.2.3 KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS PARTNEREKKEL**

A szolgáltatást igénybe vevők ügyeiket személyesen vagy írásban - közvetlenül a Polgármesteri Hivatal címére megküldve - intézik.

A szolgáltatást igénybe vevők a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézés során az ahhoz a területhez kapcsolódó ügyintézővel kerülnek kapcsolatba.





A szolgáltatást igénybe vevőkkel a kapcsolattartást, a tevékenységek, folyamatok végrehajtását és ellenőrzését külön eljárás szabályozza.

### **4.3 TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS**

#### **4.3.1 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS TERVEZÉSE**

A Polgármesteri Hivatal dokumentált eljárásban szabályozta a tevékenységi körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó tervezés, fejlesztés és az ezt szolgáló munka elvégzését és ellenőrzését annak érdekében, hogy biztosítsa az előírt követelmények teljesítését.

A Polgármesteri Hivatal éves tervet készít a szervezetfejlesztésre, illetve a munkatevékenységre. A tervek tartalmazzák a tevékenységek leírását (vagy hivatkozniuk kell azokra), valamint a végrehajtásért felelős személyek neveit.

A Polgármesteri Hivatal figyelembe veszi a jogszabályokat, kapcsolatban van a felettes szervekkel és más intézményekkel. E szervezeti kapcsolatok biztosítják, hogy a tervező-fejlesztő tevékenység koordináltan kielégítse a jogszabályok és a szolgáltatást igénybe vevők által elvárt követelményeket.

#### **4.3.2 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS BEMENETEI**

A Polgármesteri Hivatal a tevékenységi körébe tartozó szolgáltatás tervezésére, fejlesztésére és az ezt szolgáló munkára vonatkozó követelményeket az alkalmazható törvények és más jogszabályok előírásait figyelembe véve dokumentálja. A kiinduló adatokat a kiválasztás és meghatározás során megfeleléség szempontjából átvizsgálja.

A tervezés, a fejlesztés kiinduló adatait - a fejlesztés feladatait, felelőseit, közreműködőit és határidőit tervben kell rögzíteni.

A tervezés, a fejlesztés maradéktalan végrehajtása érdekében szükséges a személyi, a tárgyi és működési feltételek létrehozása és azok folyamatos fenntartásának biztosítása.

#### **4.3.3 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS KIMENETEI**

A Polgármesteri Hivatal a tevékenységi körébe tartozó szolgáltatásra vonatkozó tervezés, fejlesztés eredményeit olyan formában dokumentálja, hogy azok alkalmasak legyenek a kiinduló követelmények alapján az igazoló és érvényesítő ellenőrzések végrehajtására.

A tervezés, fejlesztés eredményei:

- kielégítik a tervezés kiinduló követelményeit,
- tartalmazzák az elfogadási kritériumokat, vagy hivatkoznak ezekre,
- megjelölik a tervezés, fejlesztés azon jellemzőit, amelyek lényegesek a szolgáltatás biztonságos és megfelelő működése szempontjából.

#### **4.3.4 A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS ÁTVIZSGÁLÁSA**

A Polgármesteri Hivatal a tervezésben, a fejlesztésben szereplő egyes munkafázisokra, témakörökre tervezi és végrehajtja a tervezés eredményeinek igazolt, dokumentált átvizsgálását. Az átvizsgálásokban részt vesznek a tervezésért, fejlesztésért felelős személyek, valamint az egyes munkafázisokban, témakörökben érintett csoport vezetője. Az átvizsgálásokról készült feljegyzéseket megőrzi.

A hivatali folyamatok fejlesztésének szabályozását az **ME-05 számú eljárás** tartalmazza.



## **4.4 BESZERZÉS**

A Polgármesteri Hivatal beszerzési tevékenysége során gondoskodik arról, hogy a beszerzett anyagok, termékek, szolgáltatások kielégítsék az előírt követelményeket, a beszerzés folyamata feleljen meg a Közbeszerzési törvénynek. A beszállítók, alvállalkozók, szolgáltatók, szakértők (továbbiakban: beszállítók) kiválasztását és értékelését azon az alapon végzi el, hogy milyen mértékben képesek a Polgármesteri Hivatal elvárásainak megfelelő anyagot, terméket, illetve szolgáltatást nyújtani.

A Polgármesteri Hivatal megrendeléseiben, megbízásaiban, szerződéseiben rögzíti és kibocsátás előtt átvizsgálja a beszerzendő anyagok, termékek, szolgáltatások specifikációját, adatait, információit.

A Polgármesteri Hivatal a beszerzett anyagok, termékek és szolgáltatások átvételéhez meghatározza az elfogadási kritériumokat, rögzíti a felelőségeket és az igazolás módját. Előírja a beszállítók időszakonkénti kiértékelésének szempontjait, valamint a kiértékelés és az ezek alapján tett intézkedések eredményeit feljegyzi.

A beszerzés folyamatát, valamint a beszállítók kiválasztását, minősítését az *ME-06 – {ÁROP-01}* számú eljárás tartalmazza.

## **4.5 FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSA**

### **4.5.1 A FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSÁNAK SZABÁLYOZÁSA**

A Polgármesteri Hivatal államigazgatási, önkormányzati döntések előkészítési és végrehajtási tevékenységének alapját a törvények, rendeletek, illetve az önkormányzati rendeletek és a belső szabályozások alkotják.

A jogszabályokból levezetett feladatok végrehajtásának részletes leírását (a végrehajtási folyamat lépései, felelősei, jogszabályi, szabályzási háttere, igazolása, ellenőrzés) – az integrált irányítási rendszer követelményeihez igazodóan – az *FE-01 – FE-08 számú eljárások*, valamint az *ÁROP eljárásai* rögzítik.

### **4.5.2 AZONOSÍTÁS, NYOMON-KÖVETHETŐSÉG, ÁLLAGMEGÓVÁS**

A Polgármesteri Hivatal az Iratkezelési Szabályzatában előírtak alapján olyan azonosítási, nyilvántartási és tárolási rendszert működtet, amely tevékenységének minden fázisában biztosítja a folyamatok és azok iratainak nyomon követhetőségét, visszakereshetőségét.

### **4.5.3 AZ ÜGYFELEK ÁLTAL ÁTADOTT IRATOK KEZELÉSE**

Az ügyfelek által benyújtott iratok (kérelmek, igazolások, tervek, adatok, stb.) kezelésére, tárolására, megőrzésére, nyilvántartására, ellenőrzésére, azonosítására az Iratkezelési Szabályzat vonatkozik.

Abban az esetben, ha az ügyfél által benyújtott irat megsérül, illetve - részben vagy egészben - alkalmatlanná válik az ügyintézési folyamatban történő felhasználásra, akkor a Polgármesteri Hivatal ügyféllel írásban egyeztetett módon jár el. Az írásbeli egyeztetés az ügy iratának részét képezi.

## **4.6 MÉRŐESZKÖZÖK KEZELÉSE**

A Polgármesteri Hivatal az államigazgatási tevékenységeinek elvégzéséhez meghatározza és nyilvántartja a szükséges mérőeszközöket. Az ellenőrzésre szolgáló mérőeszközök hitelesítésével, kalibrálásával biztosítja azok mérési pontosságát, visszavezethetőségét nemzeti vagy nemzetközi etalonokra.



A mérőeszközök hitelesítésnek, kalibrálásának szabályozását az *ME-07 számú eljárás* tartalmazza.

#### **4.7 KÖRNYEZETVÉDELEM**

A Polgármesteri Hivatal környezetvédelmi tevékenységét a környezeti tényezők meghatározása alapján, a jogszabályi kötelezettségeket figyelembe véve végzi.

A környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységek végrehajtásának szabályozását az *ME-12 számú eljárás* tartalmazza.



## 5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÖKÉLETESÍTÉS

### 5.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Polgármesteri Hivatal dokumentumaiban meghatározza, megtervezi és alkalmazza mindazon ellenőrzési és mérési tevékenységeket, melyek szükségesek a hivatali folyamatok – az államigazgatási, valamint az önkormányzati döntések előkészítési, végrehajtási tevékenységekben - és azok javulásának megvalósításához. Ezen tevékenységek tartalmazzák a szükséges módszereket, azok használatát, beleértve a statisztikai módszereket is.

### 5.2 ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS

#### 5.2.1 *KAPCSOLATTARTÁS A LAKOSSÁGGAL, CIVIL SZERVEZETEKKEL ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLETTEL, ELÉGEDETTSÉGÜK MÉRÉSE*

A Polgármesteri Hivatal a jogszabályokban, önkormányzati rendeletekben meghatározott módon szervezi és végzi a lakosság meghallgatását, illetve tájékoztatását, kezeli az ügyfelek bejelentéseit, javaslatait, panaszait, valamint rendszeresen gyűjti és feldolgozza észrevételeiket, elégedettségükre vonatkozó információkat.

A lakossággal való kapcsolattartásnak, a bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének, valamint az ügyfelek, civil szervezetek és a képviselő-testület elégedettségi mérésének szabályozását az *ME-08 – {AROP-01} számú eljárás* tartalmazza.

#### 5.2.2 *DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT (CAF)*

A 1113/2003. (XI. 11.) Korm. határozathoz illeszkedően az integrált irányítási rendszer részeként működtetjük a Közös Értékelési Keretrendszer követelményeinek való megfelelésünk évenkénti vizsgálatát. A Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) vizsgálatot előre szerkesztett kérdőívvel a jegyző koordinálásával végezzük el, a tapasztalatokat, megállapításokat összegző dokumentumban foglaljuk össze.

#### 5.2.3 *BELSŐ AUDIT*

A Polgármesteri Hivatal rendszeresen végez belső auditokat annak igazolására, hogy az integrált irányítási rendszere hatékonyan működik, megfelel-e az ISO 9001 és az ISO 14001 szabványok követelményeinek.

Az integrált irányítási rendszer belső felülvizsgálatának tervezésére, lefolytatására, igazolására vonatkozó szabályozást az *ME-09 számú eljárás* tartalmazza.

#### 5.2.4 *A HIVATALI FOLYAMATOK ELLENŐRZÉSE, MEGFELELŐSÉGÜK MÉRÉSE, A NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE*

A Polgármesteri Hivatal olyan ellenőrzési rendszert működtet, amely biztosítja tevékenységének igazolását, a jogszabályoknak, önkormányzati rendeleteknek és egyéb szabályozások által megfogalmazott követelményeknek való megfelelést.

A követelmények teljesülése érdekében a Polgármesteri Hivatal a működési folyamatainak, azok



eredményeinek megfelelőségét, hatékonyságát ellenőrzi, méri, és figyelemmel kíséri. Elvégzi az ellenőrzések, mérések értékelését, illetve a szükséges javításokat.

A hivatali folyamatok eredményeinek ellenőrzésére, az ellenőrzött állapot jelölésére, illetve a folyamatok megfelelőségének, hatékonyságának mérésére vonatkozó szabályozást az *ME-10 számú eljárás* tartalmazza.

### **5.3 NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE**

A Polgármesteri Hivatal gondoskodik tevékenységi folyamatainak eredményeiben keletkező nem-megfelelőségek kezeléséről, annak jelzéséről, azonosításáról, a hibák kijavításáról.

A nem-megfelelőségek kezelésének szabályozását az *ME-10 számú eljárás* tartalmazza.

### **5.4 ADATOK ELEMZÉSE**

A Polgármesteri Hivatal - az ellenőrzések és a mérések alapján - gyűjti és elemzi azokat az adatokat, melyek az integrált irányítási rendszer megfelelőségére, hatásosságára utalnak és alkalmasak a lehetséges javító intézkedések meghatározására. Az elemzés adatai:

- a lakosság, az ügyfelek megelégedettsége,
- a jogszabályi, önkormányzati rendeleti követelményeknek való megfelelés,
- a folyamatok és azok eredményeinek jellemzői, valamint ezek tendenciái,
- a beszállítók teljesítése,
- belső auditok eredményei,
- független külső auditok eredményei.

### **5.5 TÖKÉLETESÍTÉS**

#### **5.5.1 FOLYAMATOS TÖKÉLETESÍTÉS**

A Polgármesteri Hivatal dokumentumaiban megtervezi és irányítja azokat a tevékenységeket, melyek szükségesek az integrált irányítási rendszer folyamatos javulásához. Ehhez felhasználja a minőség- és környezetvédelmi politikát, a minőség- és környezetvédelmi célokat, az auditok és a vezetői átvizsgálás, az adatok elemzésének, valamint a helyesbítő és a megelőző tevékenységeknek az eredményeit.

#### **5.5.2 HELYESBÍTÓ TEVÉKENYSÉG**

A Polgármesteri Hivatal - a saját tevékenységének ellenőrzése, értékelése során felfedezett eltérések, valamint az ügyfélpanaszok alapján - folyamatosan végez helyesbítő tevékenységet a hibák okainak feltárására és kiküszöbölésére, hogy elkerülje azok ismételt előfordulását. A helyesbítő tevékenység eredményeit feljegyzi és hatékonyság szempontjából átvizsgálja.

#### **5.5.3 MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG**

A Polgármesteri Hivatal rendszeresen meghatározza azokat a megelőző tevékenységeket, melyekkel kiküszöbölheti a még meg nem történt, lehetséges eltérések okait, hogy elkerülje azok bekövetkezését. A megelőző tevékenység eredményeit feljegyzi és hatékonyság szempontjából átvizsgálja.

A helyesbítő - megelőző tevékenység szabályozását az *ME-11 számú eljárás* tartalmazza.



## 6. ÁROP RÉSZTERÜLETEK

### 6.1 A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSE

Általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében

Módszer: dokumentumok felülvizsgálata, ügyiratstatisztikák alapján munkatársi kör leterheltségének vizsgálata, szabályzati háttér vizsgálata.

Eredmények, indikátorok:

- Szakértői tanulmány, mely összefoglalja a felülvizsgálat ténymegállapításait, tartalmazza a hatékony döntési mechanizmus kialakítása érdekében megteendő intézkedések körét
- Munkaköri leírások, a tevékenységek ügykezelői, ügyintézői szintű átvilágítását követően egységes szerkezetű és homogén feladatelosztású munkaköri leírások megalkotása
- Eljárások a közigazgatási folyamatok javítása és fejlesztése érdekében, ahol szükséges új, módosított eljárások kidolgozása.

A hivatal szervezetének átalakítása az ügyintézési idő csökkentése, vagy más, az ügyintézés eredményességét segítő mutató javítása érdekében;

Módszer: feladat – hatáskör – tevékenység - dokumentálás elvének figyelembe vételével javaslatok kidolgozása

Eredmények, indikátorok:

- Korrigált szervezeti felépítésre vonatkozó javaslat, mely tartalmazza az egyes önálló szervezeti egységek kapcsolatrendszerét, egymáshoz való viszonyukat (új szervezeti organogram – szervezeti mátrix)
- Ügyfélszolgálat szervezetére vonatkozó javaslat összeállítása – ha szükséges, annak átalakítása, újraszervezése
- SZMSZ módosítására vonatkozó javaslat tétel
- Szabályzati háttér átalakítására vonatkozó javaslatok összeállítása, a módosítási javaslatok alátámasztása szakszerű indoklással.

Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása);

Módszer: ügyfélelégedettségi kérdőív kidolgozása, ügyfélelégedettség mérés, folyamatszabályozás

Eredmények, indikátorok:

- Döntéselőkészítő dokumentum összeállítása, a Hivatal szervezetének átalakítására vonatkozó javaslattal
- Feladat – hatáskör – tevékenység – dokumentáció környezetének eljárás szintű rögzítése, ügyfélszolgálati tevékenységekre vonatkozóan
- Új ügyfélszolgálati folyamatszabályozás kidolgozása, figyelembe véve az ügyfélelégedettség-vizsgálat eredményeit.

A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása;

Módszer: szervezeti egységek közötti folyamat és kapcsolati mátrix összeállítása, kritikus kommunikációs és információátadási pontok beazonosítása, ügyfélkapcsolati kommunikáció elemzése, kommunikációs platformok kialakítása, belső csatornák ki- és átalakítása

Eredmények, indikátorok:



- Belső és külső kommunikációs folyamat kidolgozása
- Eljárásrend megfogalmazása a belső kommunikáció javítása érdekében.

A hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése;

Módszer: kapcsolati folyamatok feltérképezése, koordinációs folyamatok kialakítása

Eredmények, indikátorok:

- Koordinációs funkciókra építő eljárás kidolgozása.

Az önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamatának korszerűsítése, illetve az intézményektől érkező visszacsatolás beépítése a hivatal működésébe;

Módszer: koordinációs folyamatok kiterjesztése az intézményekre, kommunikációs és információáramlással kapcsolatos szabályozás készítése

Eredmények, indikátorok:

- A kommunikációs és intézményi kapcsolódási pontokról készített eljárás
- A szükséges informatikai háttérrel készített tanulmány.

Szervezeti szintű teljesítménymérési és értékelési eszközök bevezetése;

Módszer: folyamatszabályozás

Eredmények, indikátorok:

- Folyamatszabályozás

A projekt szemlélet megerősítése;

Módszer: oktatás

Eredmények, indikátorok:

- Tréning munkafüzet
- Oktatottak száma 15-20 fő

## **6.2 A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA**

Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása

Módszer: szabályozási környezet kiterjesztése, szabályzatok kidolgozása

Eredmények, indikátorok:

- Dokumentum és jogszabály analízis
- Átalakított számviteli politika

Közbeszerzési eljárások lebonyolítása

Módszer: szabályozási környezet aktualizálása, beszállítói minősítési rendszer átdolgozása

Eredmények, indikátorok:

- Közbeszerzési szabályzat készítése, aktualizálása
- Beszállítói minősítés rendszerének felülvizsgálata

Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása

Módszer: szabályozási környezet kialakítása, beszállítók értékelésének, minősítésének kidolgozása

Eredmények, indikátorok:

- Módosított eljárások
- Szükség esetén munkaköri leírások módosítása



### 6.3 A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE

Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére;

Módszer: tájékoztatási folyamatok kidolgozása, kommunikációs feladatok, kötelezettségek feldolgozása

Eredmények, indikátorok:

- Közzétételi szabályzat átdolgozása
- Polgármesteri és jegyzői tájékoztatások fórumának, koncepciók tervének kidolgozása
- Médiakapcsolatok rendszerének tanulmányban történő kidolgozása az ügyfél és / vagy lakosság, valamint a vállalkozói és civil szegmensek részére.

A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa;

Módszer: kommunikációs és információs eljárások kidolgozása, érdekegyeztetési és párbeszéd fórumok kidolgozása, eljárás kidolgozása a civil nonprofit szervezetek közfeladatok teljesítésébe való bevonására

Eredmények, indikátorok:

- Az érintett felek bevonását leíró és szabályozó eljárás kidolgozása





## 7. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK

- ME-01 Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása
- ME-02 Dokumentumok és feljegyzések kezelése
- ME-03 Vezetőségi átvizsgálás
- ME-04 Emberi erőforrás-gazdálkodás
- ME-05 Hivatali folyamatok fejlesztése
- ME-06 – Beszerzés, beszállítók minősítése  
{ÁROP-04}
- ME-07 Mérőeszközök kezelése
- ME-08 – Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek és a képviselő-  
{ÁROP-01} testület elégedettségének mérése
- ME-09 Belső audit
- ME-10 Folyamatok ellenőrzése, megfelelőségük mérése, nem-megfelelőségek kezelése
- ME-11 Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása
- ME-12 Környezetvédelmi tevékenység szabályozása
- FE-01 Közigazgatási folyamatok szabályozása
- FE-02 Okmányirodai folyamatok szabályozása
- FE-03 Szociálpolitikai folyamatok szabályozása
- FE-04 Titkársági folyamatok szabályozása
- FE-05 Városüzemeltetési folyamatok szabályozása
- FE-06 OKSO folyamatok szabályozása
- FE-07 Stratégiai folyamatok szabályozása
- FE-08 Pénzügyi és gazdasági folyamatok szabályozása
- ÁROP-02 A Polgármesteri Hivatal koordinációs tevékenységének folyamata
- ÁROP-03 Önkormányzat által felügyelt intézményekkel való rendszeres információáramlás folyamata
- ÁROP-05 A hivatali működés vizsgálati módszereinek folyamata
- ÁROP-06 A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolat megszervezésének folyamata
- ÁROP-07 Ügyfélszolgálati előkészítő feladatok szabályozása
- ÁROP-08 Interakcióval járó belső folyamatok szabályozása