

Beszámoló a Polgármesteri Hivatal munkájáról, az ügyfél kiszolgálásban bekövetkező változásokról

Előzmények

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény és annak végrehajtási rendelete 368/2011. (XII. 31.) Kormányrendelet szétválasztotta a helyi önkormányzatok és hivatalaik gazdálkodását, szemben az addigi gyakorlattal, amikor az Áht. és az Önkormányzati törvény alapján az önkormányzat és a hivatal egy gazdálkodási egységet képezett. Ennek kapcsán újra meg kellett határozni az önálló / különálló jogalanyisághoz tartozó feladatokat, ezen belül a vagyonelemek sorát is. Ezen szétválasztás 2012. első negyedévében lezajlott. A közigazgatási reform keretében következő lépésként 2013. január 1.-jével megalakultak a járási hivatalok, amelyek a megyei kormányhivatalok területi államigazgatási szerveiként, a megyei szintű ügyintézés nem igénylő ügyeket látják el. A járási hivatalok több mint 80 törvényi szinten szabályozott államigazgatási feladat ellátását biztosítják. Ezen keresztül megvalósul az önkormányzati és az államigazgatási feladatok szétválasztása, amely egyben a települési önkormányzatok térvesztését is magában hordozza.

Jelentős mértékben változott az ügyfelekkel a kapcsolattartás formája. A korábbi kérés, tájékoztatás jellegű megkereséseket teljes mértékben felváltotta a hivatalos utasításos forma, a döntés, amely végzéseiben és határozatokban manifesztálódik. Habár ennek alapjait a 2004.-ben hatályba lépett Ket. tette le, hosszú időn keresztül nehezebben volt értelmezhető a magánszemély ügyfelek részére. Sokan sérelmesnek tartották ezen döntésekből eredő szigorúan leszabályozott „stílust”, idővel azonban kialakult a gyakorlata és ma már csekély számú észrevétel érkezik a látszólag nyers, tárgyilagos hangvétel miatt.

Technikai / dologi feltételek

A Mezőberényi Polgármesteri Hivatal tisztviselői megfelelő munkakörnyezetben, megfelelő infrastrukturális körülmények között dolgozhatnak. Figyelmet kell fordítani a számítógépes állomások fejlesztésére, így elkerülhető, hogy az elöregedő géppark egyszerre okozzon jelentős anyagi terhet. Nehézség mutatkozik helyhiány miatt az irattárolási feladatok ellátása kapcsán, továbbá a nagyobb ügyfélszámot vonzó általában kifizetések megszervezése, lebonyolítása körül. Hasznos volna olyan hely kialakítása, ahol az ügyfelek kulturált körülmények között télen-nyáron kezelhetőek volnának. Itt megoldható volna az adóbefizetések bonyolítása is. Az ügyintézés jelentős mértékben átállt az elektronikus levelezésre. Társ hatóságokkal, szervekkel megszokott formává vált. A magánszemély ügyfelek kapcsolattartására kevésbé jellemző, holott gyorsabb és költséghatékonyabb, mint a postai út. A polgármesteri hivatalban minden elektronikusan beérkezett dokumentum iktatásra kerül, függetlenül attól, hogy az valamilyen konkrét hatósági ügyintézésre irányul vagy csupán az önkormányzat irányába tett megkeresés. Nem szenved hátrány azon ügyfél, aki ezt az utat választja. Valószínűsíthető, hogy a lakosság elöregedése és az elektronikus ügyintézés tradíciójának a hiánya okán nem jelentős ez a kapcsolattartási forma.

Személyi feltételek

A Mezőberényi Polgármesteri Hivatal személyi állományának összetétele egyrészt a járási hivatalok kialakításával kapcsolatban, másrészt a természetes fluktuáció során mutat változást. A járási hivatalok kialakítása kapcsán a teljes okmányirodai, gyámhivatali építési hatósági és egyes szociális feladatokat ellátó kollégák kerültek a járási hivatal állományába. Összességében ez 9 fő köztisztviselőt jelentett. 2012 évben 12 főnek szűnt meg a

jogviszonya határozott idő lejárt, áthelyezés, nyugdíjba vonulás, közös megegyezéssel történő megszüntetés címen. 2013. évben 2 fő köztisztviselőnek szűnt meg a jogviszonya, nyugdíj és közös megegyezéssel történő megszüntetés címen. 2014.-ben 1 fő ment nyugdíjba. Az ellátandó feladatkörök pályáztatás útján kerültek betöltésre, egyes esetekben feladat átszervezéssel lettek megoldva. A kiválasztás minden esetben pályázat útján történt. Kiemelt figyelem lett fordítva arra a diszkriminatív körülményre, hogy lehetőség szerint mezőberényi munkavállalóval kerüljön betöltésre az üres álláshely. 2012. január 1. óta 15 fő alkalmazott került újonnan a polgármesteri hivatal személyi állományába, ebből 14 fő köztisztviselői kinevezéssel, 1 fő pedig a Munka Törvénykönyve alapján. A 15 főből 13 mezőberényi lakos.

A Mezőberényi Polgármesteri Hivatalban 2012.-ben 52 fő munkavállaló dolgozott. Ebből 40 fő tisztviselő, 5 fő Munka Törvénykönyve alapján, 6 fő mezőőr, 1 fő polgármester. 2013.-ban 37 fő. Ebből 33 fő tisztviselő, 3 Munka Törvénykönyve alapján, 1 fő polgármester. 2014.-ben 39 fő. Ebből 35 fő tisztviselő, 3 fő Munka Törvénykönyve alapján 1 fő polgármester. A 2014. évi pozitív változás oka, hogy a Képviselő-testület engedélyezte egy fő tisztviselő kinevezését az adócsoportban a végrehajtási ügyek felgyorsítására, továbbá egy fő fogyatékossgal élő munkavállaló kinevezését, amely részben a rehabilitációs hozzájárulás költségének a terhére biztosított.

Szervezeti változások

2013. januárban módosításra került a polgármesteri hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata. Ennek előzménye egyrészt a járási hivatalok kialakításával kapcsolatos feladatelvonás, másrészt az ügyfélfogadási idő ügyfélbarát átalakítása. A Mezőberényi Polgármesteri Hivatalban a Hatósági és Titkársági, valamint a Pénzügyi Osztály működik az aljegyző, illetve a pénzügyi osztályvezető közvetlen irányításával.

2012 második félévében megindult majd 2013.-ban rendeződött a **pénzügyi osztály** átvilágítása, az osztály szervezeti és feladat ellátási rendjének átalakítása. Jelentős változásként kialakításra került egy új, a jogszabályoknak minden megfelelő kataszteri nyilvántartási rendszer, továbbá átalakult a könyvelésen dolgozók köre. Többfeladatként jelentkezett a KLIK-hez átkerülő általános iskola által az óvodát érintő könyvelési feladatok átvállalása, amely hozzávetőlegesen egy fő munkaidejét emészti fel. Jelentős nehézséget okoz több területeken a jobbizonytalanság. Eklatáns példája ennek a pénzügy. Nem egzakta a szabályozás, folyamatosan módosulnak az irányadó szabályok. Felettes szervek nem tudnak iránymutatást adni, hiszen ők maguk is egyidejűleg értesülnek az adott szabályozásról. Minisztériumi szinten nem biztosított az elérés, de legfőképpen a tájékoztatás, iránymutatás. Jelentős időt és energiákat kötnék le a folyamatosan jelentkező, azonnali adatkérések, amelyeknek való megfelelés egyes esetekben több kolléga több napos tevékenységét igényli. Természetesen mindezek nem a pályázati elszámolásokra, pályázati ellenőrzésekre értendőek.

Nagy hangsúly lett fektetve az **adó kivetés** pontosítására, az adóbehajtás hatékonyságának fokozására. Ennek kapcsán jelentős lépés volt a Képviselő-testület azon támogató döntése, amelynek keretében státust biztosított az adóbehajtás erősítésére. Ennek eredményeit 2014 év végével szükséges elemezni, azonban a nagy számban kibocsátott végrehajtási cselekmények már önmagukban is rámutatnak egyrészt a feladat fontosságára, másrészt annak mennyiségére. 2013. évben 152 db végrehajtási cselekmény (letiltás, inkasszó, megállapodás), míg 2014. évben eddig 225 db végrehajtási cselekmény és 213 db belföldi jogsegély megkeresés lett megküldve az OEP-hez. Mindezek ellenére megítélésem szerint

Mezőberényben jó szinten van az adófizetési morál. A fizetési nehézségek okát kevésbé a fizetési hajlandóság hiányában, mint inkább a fizetéseképtelenségben lehet megtalálni. A K&H Bank fiókbezárását követően a mezőberényi adófizetők jelentős hányada partner volt a hivatali épületben történt ügyfélfogadás keretében történő adóbefizetésben, megtakarítva ezzel a postai ügyletek után fizetendő díjakat.

Sikeresnek mondható az építési hatóság megszűnését követően kialakított **építési szolgáltatási pont** felállítása. Ezen változástól az ügyfelek semmit sem érzektek. A korábban hivatalunkban hatósági feladatot ellátó kollégánk átkerült ugyan a járási központban működő polgármesteri hivatal személyi állományába, de rész munkaidőben továbbra is Mezőberényben is ellátja feladatát. A Mezőberényi Polgármesteri Hivatal biztosítja az infrastrukturális feltételeket így a hét jelentős részében itt is teljesíti a munkaidejét. Ezáltal az építési pont által nyújtott szolgáltatásoknál sokkal szélesebb körű ügyfélkapcsolat került kialakításra. Ami némileg nehezíti a helyzetet, hogy a döntések nagyobb részt nem helyben születnek, azokat a járási székhelytelepülés hozza, ezzel határidők hosszabbodhatnak meg.

Jelentős többlet leterheltséget okoz a **személyzeti ügyekkel** foglalkozó kollégák esetében az iskolaátszervezés kapcsán átvett óvodai dolgozók személyi anyagának kezelése valamint a közfoglalkoztatottak adminisztrációjának kezelése. Az 50 fő óvodai alkalmazottra eső személyügyi többletfeladat egy fő munkaidejét igényli. Ezt a hivatal meglévő létszámkapacitása terhére oldotta meg.

A közfoglalkoztatottak létszámalakulását az alábbi táblázat mutatja.

	2012	2013	2014
jogviszonyok sz.	46	178	221
stat. létszám	44	68	80

Megállapítható, hogy 2012 évtől vizsgálva jelen időpontig a közfoglalkoztatottak statisztikai létszáma megduplázódott, míg a közfoglalkoztatott jogviszonyok száma ötszöröződött. Ezen többletfeladatokat a polgármesteri hivatal saját létszámkapacitásával oldja meg.

Az ügyfélkapcsolat szélesítésére és az ügyfélkiszolgálás minőségének javítására további lehetőség mutatkozik a **portaszolgálat** technikai felszerelésének növelésével egyes feladatok telepítése kapcsán. Szükségesnek tartom a hivatal nyitottságának fenntartása mellett az épületbe történő bejárás ellenőrizhetőségét megteremteni. Ez nagyrészt anyagi vonatkozásokkal bír.

Az átalakított ügyfélfogadási idő lehetőséget biztosít azoknak, akik napközben nem tudják hivatali ügyeiket intézni. Nem nagy számban, de rendszeresen igénybe veszik az ügyfelek a szerdai hosszabbított ügyfélfogadási időt. A hosszított ügyfélfogadáshoz a Posta és a Járási Hivatal kirendeltsége is csatlakozott.

Pályázatfigyelés, pályázati tanácsadás

Új kormányzati célként fogalmazódott meg, hogy a pályázatmenedzselés eddigi módjait nem támogatva az állam magához vonja ezen feladatok ellátását. Ezt állami cégeken esetlegesen a megyei önkormányzatokon keresztül tervezi megtenni. Mindaddig nem alakult ki a gyakorlata. Erre reagálva 2014. január 1.jétől belső átszervezéssel megbízásra

került egy fő tisztviselő, akinek feladatai közé nem csupán az önkormányzati, hivatali pályázatok teljes körű ügyintézése tartozik, hanem segítséget kívánunk nyújtani külsős, mezőberényi illetőségű ügyfeleknek is.

2013.-ban és 2014.-ben írásbeli **panasz** nem érkezett a hivatalhoz. Szóban ugyan többször előfordult, hogy adott ügyben nemtetszését fejezte ki egy ügyfél. Ezeket minden esetben személyesen megvizsgáltam. Egyetlen esetben sem merült fel a hivatalban dolgozó kollégával kapcsolatos fegyelmezetlenség, túlkapás vagy egyéb szankcionálandó körülmény.

2013.-ban 6 db **fellebbezés** érkezett a hivatalhoz. Ebből 4 db a Kormányhivatalhoz felterjesztésre került, amelyből három helybenhagyó egy megsemmisítő és új eljárásra utasító végzéssel érkezett vissza. További egy ügyben hivatalból visszavonó és egy ügyben hivatalból módosító határozat született.

Ügyiratforgalmi statisztika

	2012. év	2013. év	2014. év 06.16.-ig
Főszám, db	14443	7320	4694
Alszám, db	23348	18646	9174
Összesen, db	37791	25966	13868

Az ügyiratforgalmi statisztikából megállapítható, hogy amennyiben a járási hivatali rendszer kialakítását megelőző 2012. évet vesszük bázis évné, akkor a 2013. évben 68 %-os mértékű, 2014. év május 31. -ig 37 % mértékű ügyirat keletkezett. Ez arányaiban megfelel a korábbi átlagnak és az átalakítás során helyben maradt feladatok számához képest is arányosságot mutat.

A 2013-ban pályázati finanszírozással lefolytatott szervezetfejlesztési átvilágítás egyik, talán legfontosabb megállapítása az volt, hogy a köztisztviselőkre a feladat orientált gondolkodás és munkavégzés a jellemző, a szervezeti egységek között az együttműködés megfelelő.

Megítélésem szerint a Mezőberényi Polgármesteri Hivatal dolgozói állományából néhányan kiemelkedően látják el feladataikat, míg a hivatali átlag is jó szakmai színvonalat képvisel. A nagy türelmet igénylő ügyfélkezelés megfelelő színvonalú. Remélhetőleg a mezőberényi lakosok elégedettségére szolgálunk.

Mezőberény, 2014. június 19.

Dr. Földesi Szabolcs sk.
jegyző