



Szerencs Város Polgármesteri Hivatala

3900 Szerencs, Rákóczi út 89.

Tel: 06-47-565-200, Fax: 06-47-565-210

E-mail: hivatal@szerencs.hu

SZERVEZETFEJLESZTÉSI KÉZIKÖNYV

Irányelvek:

Államreform Operatív Program (ÁROP)

ISO 9001:2008

Érvényessége kiterjed **Szerencs Város Polgármesteri Hivatala** vezetőire,
alkalmazottaira, partnerkapcsolataira,
a szervezetfejlesztéssel érintett valamennyi hivatali működési folyamatra.

Jóváhagyták:

Rónavölgyi Endréné sk. polgármester

Dr. Gadóczy Bertalan sk. jegyző

A kiadás dátuma: 2009.11.25.

FIGYELEM!

Jelen szabályozás Szerencs Város Polgármesteri Hivatalának dokumentuma. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedély nélkül nem megengedett, a benne szereplő információkat csak a minőségirányítási rendszer működéséhez lehet felhasználni!

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.



MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Ssz	Fejezet/ melléklet	Oldal	VÁLTOZTATÁS		JÓVÁHAGYÁS	
			tartalma	dátuma	polgármester	főjegyző
1.		10/24	ME-11 Mérőeszköz kezelési eljárás beírása kézikönyvbe	05 12 01		
2.	4.6	20/24	Mérőeszköz kezelés beírása kézikönyvbe	05 12 01		
3.	7.1	24/24	ME-11 Mérőeszköz kezelés beírása kézikönyvbe	05 12 01		
4.		ME-02/M	Melléklet átírása, javítása	05 12 01		
5.		ME-11	Mérőeszközök kezelése eljárás bevonása a dokumentációba	05 12 01		
6.		ME-06	Eljárás és mellékletei átírása, cserélése	05 12 01		
7.		ME-10	Eljárás javítása	05 12 01		
8.			FE-08,FE-09 eljárások beírása a kézikönyv 9,19,25 oldalakra	05 12 01		
9.		ME-01	ME-01 eljárás javítása	05 12 01		
10.		FE-08	Új eljárás	05 12 01		
11.		FE-09	Új eljárás	05 12 01		
12.	2.5.2	17/25	Személyi változás javítása	07 08 01		
13.	2.5.3	17/25	Vezetői értekezlet rendje módosulásának beírása kézikönyvbe	07 08 01		
14.	4.5.1	20/25	Szabályozás módosításának beírása kézikönyvbe	07 08 01		
15.	2.3	ME-02	Személyi változás javítása	07 08 01		
16.		ME-02/M01	Melléklet javítása	07 08 01		
17.	2.1	ME-04	ME-04 Eljárás javítása	07 08 01		
18.		ME-04/M01	Melléklet javítása	07 08 01		
19.		ME-07/M03	Melléklet javítása	07 08 01		



Ssz	Fejezet/ melléklet	Oldal	VÁLTOZTATÁS		JÓVÁHAGYÁS	
			tartalma	dátuma	polgármester	főjegyző
20.		FE-01	Eljárás javítása	07 08 01		
21.		FE-03	Eljárás cseréje	07 08 01		
22.		FE-04/M01	Melléklet javítása, módosítása	07 08 01		
23.		FE-04/M02	Melléklet tartalmi változtatás	07 08 01		
24.		FE-04/M03	Melléklet használatának megszűnése	07 08 01		
25.		FE-04/M04	Melléklet használatának megszűnése	07 08 01		
26.	2.6.3	FE-05	Eljárás javítása	07 08 01		
27.		FE-06	Eljárás cseréje	07 08 01		
28.		FE-07	Eljárás cseréje	07 08 01		
29.		FE-09	Eljárás cseréje	07 08 01		
30.			A Minőségügyi Kézikönyv Szervezetfejlesztési Kézikönyvvé alakult az ÁROP pontokkal való kiegészítésekkel	09 11 25		
31.		ÁROP	Új ÁROP jelzésű eljárások bevezetése 01-től 10-ig	09 11 25		



TARTALOMJEGYZÉK

	oldal	MSZ EN ISO 9001:2009 hivatkozás
ÁLTALÁNOS RÉSZ	6	
BEVEZETÉS	65	
A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA, FELÉPÍTÉSE	7-9	
A Polgármesteri Hivatal bemutatása	7	
A Polgármesteri Hivatal felépítése, a szervezeti egységek bemutatása	7,8,9	
A POLGÁRMESTERI HIVATAL FOLYAMATAI ÉS KÖLCSÖNHATÁSA	10	
A KÉZIKÖNYVBEN HASZNÁLT FOGALMAK	11-12	
1. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	13-14	4.
1.1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	13	4.1.
1.2. DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE	14	4.2.1-3
1.3. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	14	4.2.4.
2. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	14-19	5.
2.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	14	5.1.
2.2. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG	15	5.2.
2.3. MINŐSÉGPOLITIKA	15,16	5.3.
2.4. TERVEZÉS	16-18	5.4.
2.4.1. Szervezetfejlesztési és Minőségcélok	16,17	5.4.1.
2.4.2. Szervezetfejlesztési és Minőségirányítási rendszer tervezése	17,18	5.4.2.
2.5. FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS	18	5.5.
2.5.1. Felelősség és hatáskör	18	5.5.2.
2.5.2. A vezetőség képviselője	18	5.5.3.
2.5.3. Belső kapcsolattartás	18	5.5.4.
2.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS	19	5.6.
3. ERŐFORRÁSOK, SZABÁLYOZÁSA	19-20	6.
3.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	19	6.1.
3.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK	19	6.2.
3.3. INFRASTRUKTÚRA	19	6.3.
3.4. MUNKAKÖRNYEZET	20	6.4.
4. A POLGÁRMESTERI HIVATAL FOLYAMATAINAK MEGVALÓSÍTÁSA	20-23	7.
4.1. A FOLYAMATOK MEGTERVEZÉSE	20	7.1., 7.2.1-2
4.2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	20,21	
4.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	21,22	7.3
4.4. BESZERZÉS	22	7.4.



	oldal	MSZ EN ISO 9001:2009 hivatkozás
4.5. A POLGÁRMESTERI HIVATAL FOLYAMATAINAK VÉGREHAJTÁSA	23	7.5.
4.5.1. A folyamatok végrehajtásának szabályozása	23	7.2.3.; 7.5.1.; 7.5.2.
4.5.2. Azonosítás, nyomon-követhetőség, állagmegóvás	23	7.5.3.; 7.5.5.
4.5.3. Az ügyfelek által átadott iratok kezelése	23	7.5.4.
4.6. Mérőeszközök kezelése	23	7.6.
5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÖKÉLETESÍTÉS	24-26	8.
5.1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	24	8.1.
5.2. ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS	24,25	8.2.
5.2.1. Kapcsolattartás a lakossággal, a képviselő-testülettel, elégedettségük mérése	24	7.2.3.; 8.2.1.
5.2.2. Dolgozói elégedettség vizsgálat (CAF)	24	
5.2.3. Belső audit	24	8.2.2.
5.2.4. A hivatali folyamatok és eredményeinek ellenőrzése, mérése	25	8.2.3.; 8.2.4.
5.3. NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE	25	8.3.
5.4. ADATOK ELEMZÉSE	25	8.4.
5.5. TÖKÉLETESÍTÉS	25-26	8.5.
5.5.1. Folyamatos tökéletesítés	25	8.5.1.
5.5.2. Helyesbítő tevékenység	26	8.5.2.
5.5.3. Megelőző tevékenység	26	8.5.3.
5.6. MÉRŐESZKÖZÖK KEZELÉSE	26	
6. KIZÁRÁSOK	26	4.2.2
6.1. KIZÁRÁSOK JEGYZÉKE	26	
7. ÁROP RÉSZTERÜLETEK	27-29	
8. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK	30	
7.1. ELJÁRÁSOK JEGYZÉKE	30	



ÁLTALÁNOS RÉSZ

BEVEZETÉS

Szerencs Város Polgármesteri Hivatala (továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) a teljes tevékenységét átfogó minőségirányítási rendszert működtet.

A rendszer - a Polgármesteri Hivatal integrált részeként - a jogszabályok követelményeire épülve, a belső működési folyamatok rendezettségének, hatékonyságának, megbízhatóságának folyamatos javításán keresztül a képviselő-testület és az ügyfelek elégedettségét célozza meg.

A minőségirányítási rendszer követelményeit az MSZ EN ISO 9001:2009 (továbbiakban: ISO 9001) szabvány határozza meg, melyet a kötelező érvényűnek tekint a tevékenysége során.

A minőségirányítási rendszert leíró alapdokumentum a Szervezetfejlesztési Kézikönyv (továbbiakban: Kézikönyv), amelynek célja:

- a rendszer és folyamatainak bemutatása,
- a követelményeknek való megfelelés leírása,
- a szabályozások rögzítése, meghivatkozása.

A Kézikönyv felépítésében követi az ISO 9001 szabvány fejezeteit, értelmezi annak pontjait a Polgármesteri Hivatal folyamataira, illetve azok kölcsönhatásaira.

A Kézikönyvben foglaltak a Polgármesteri Hivatal tevékenységére meghatározott követelmények teljesítésére, valamint a minőségirányítási rendszer hatékony működésének felülvizsgálatához dokumentumként is szolgál.

A Polgármesteri Hivatal a Kézikönyv kivonatos változatával ügyfeleinek és partnereinek információt kíván biztosítani arról, hogy a munkáját szabályozottan, a társadalmi elvárásoknak, a törvényeknek, jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a minőségirányítási rendszer keretében végzi.

A Kézikönyv utasításként, érvényes dokumentumként a Polgármesteri Hivatal minden munkatársa részére rendelkezésre áll. A Kézikönyv rájuk vonatkozó részében leírtak ismerete és betartása számukra kötelező.

A Kézikönyv elkészíttetéséért az aljegyző a felelős.

A Kézikönyvet a polgármester és a jegyző írja alá és a Jegyzői Intézkedéssel lépteti hatályba. A Kézikönyv a jóváhagyás napjától lép hatályba.



A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA, FELÉPÍTÉSE

◆ A Polgármesteri Hivatal bemutatása, történeti és személyi kérdések

Az 1990. év tavaszán tartott demokratikus parlamenti választásokat követően az Alkotmány módosítása és az 1990. évi LXV. Törvény (Ötv.) alapján létrejöttek az önkormányzatok. E törvény rendezte a települési önkormányzat feladatait, hatásköreit, szerveit. A tanácsrendszer helyébe a helyi önkormányzati rendszer lépett, és 1990. októberében a helyhatósági választások után megalakultak a települési önkormányzatok.

Szerencs Város Önkormányzata 1990. október 19-én tartotta alakuló ülését. A testület több, fontos döntést hozott, elfogadta Szervezeti és Működési szabályzatát, létrehozta hivatalát „Szerencs Város Polgármesteri Hivatala” néven.

A hivatal kialakításánál arra törekedett, hogy olyan osztályszerkezetet alakítson ki, olyan létszámú és felkészültségű apparátust állítson fel, melynek segítségével eleget tehet az önkormányzat kötelező és önként vállalt közfeladatai jogszerű, szakszerű, határidőben történő ellátási kötelezettségének.

1991-ben a hivatal 3 osztályból állt:

- - polgármesteri iroda,
- - közigazgatási és
- - városgazdasági osztály.

1997-ben a hivatal szervezete – átszervezés során – kiegészült az Építésügyi és Városfejlesztési Osztállyal, a Közigazgatási Osztály szervezetén belül megalakult a Gyámhivatal. 2000-ben létrejött az Európai Integrációs és Városmarketing Iroda, 2001-ben megalakult az Okmányiroda.

Összességében elmondható, hogy az elmúlt több mint egy évtized alatt időtállóan bizonyult a hivatal szervezete. A természetes szelekcióból eredő személyi, valamint az új feladatok (Építési Hivatal, Gyámhivatal, Okmányiroda) és kihívások (Európai Integrációs és Városmarketing Iroda) hatására az osztályszerkezetben bekövetkezett szervezeti változásokat követően, a jelenlegi apparátus alkalmas feladatai ellátására. A közigazgatás korszerűsítése, a társadalmi és gazdasági körülmények változása, az európai uniós csatlakozás újabb kihívások elé állítja a helyi önkormányzatot és hivatalát.

Jelenleg a hivatal főbb, úgy mint szervezési és ellátási, költségvetési, gazdálkodási, adó és egyéb helyi bevételi, igazgatási-hatósági, vállalkozási, vagyonkezelési, építési, városfejlesztési, városüzemeltetési, oktatási, közművelődési, sport, ellenőrzési, polgári védelmi, várostérségi és nemzetközi kapcsolatrendszerek, várospolitikai ügyek, okmányügyintézés, illetve időszakonként adódó egyéb feladatait az alábbi osztályszerkezetben látja el a jegyző irányításával:

- ◆ Építésügyi és Városfejlesztési Osztály – az Építési Hivatallal,
- ◆ Közigazgatási Osztály – a Gyámhivatallal,
- ◆ Okmányiroda
- ◆ Oktatási, Közművelődési és Városmarketing Osztály,
- ◆ Szervezési és Jogi Osztály,
- ◆ Városgazdasági Osztály



A hivatali feladatokat köztisztviselők és ügykezelők látják el. A köztisztviselői kinevezés 1992. május 5. óta lehetséges, ekkor fogadta el az Országgyűlés a köztisztviselők jogállásáról szóló törvényt annak érdekében, hogy az önkormányzati közigazgatásban is a közügyeket pártpolitika semleges, törvényesen működő, korszerű szakmai ismeretekkel rendelkező, pártatlan ügyintézők intézzék. A köztisztviselők száma a feladatok arányában folyamatosan változik.

◆ **A Polgármesteri Hivatal felépítése, a szervezeti egységek bemutatása, tevékenységük rövid felsorolása**

◆ **Építésügyi és Városfejlesztési Osztály** – az Építési Hivatallal, ellátja az építési, műszaki-igazgatási, tervezési, városfejlesztési, városüzemeltetési, feladatokat

◆ **Közigazgatási Osztály** – a Gyámhivatallal, szabálysértési, gyámügyi, szociálpolitikai, központi iktatási ügyeket látja el.

◆ **Okmányiroda** ellátja a személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély, gépjármű ügyintézés, vállalkozói igazolvány készítésével, az ipari és kereskedelmi, illetve mezőgazdasági igazgatási, az anyakönyvi, népszámlálási, mozgáskorlátozottak parkolási engedélyének kiadásával kapcsolatos feladatokat, a hozzá kapcsolódó illetékbélyeg, értékcsikk árusítását.

◆ **Oktatási, Közművelődési és Városmarketing Osztály** – művelődési, oktatási, ifjúsági és sport feladatok, valamint a város térségi és nemzetközi kapcsolatrendszerével összefüggő tevékenységek, illetve a kiemelt városi rendezvények menedzselése és a városmarketing tevékenység ellátása

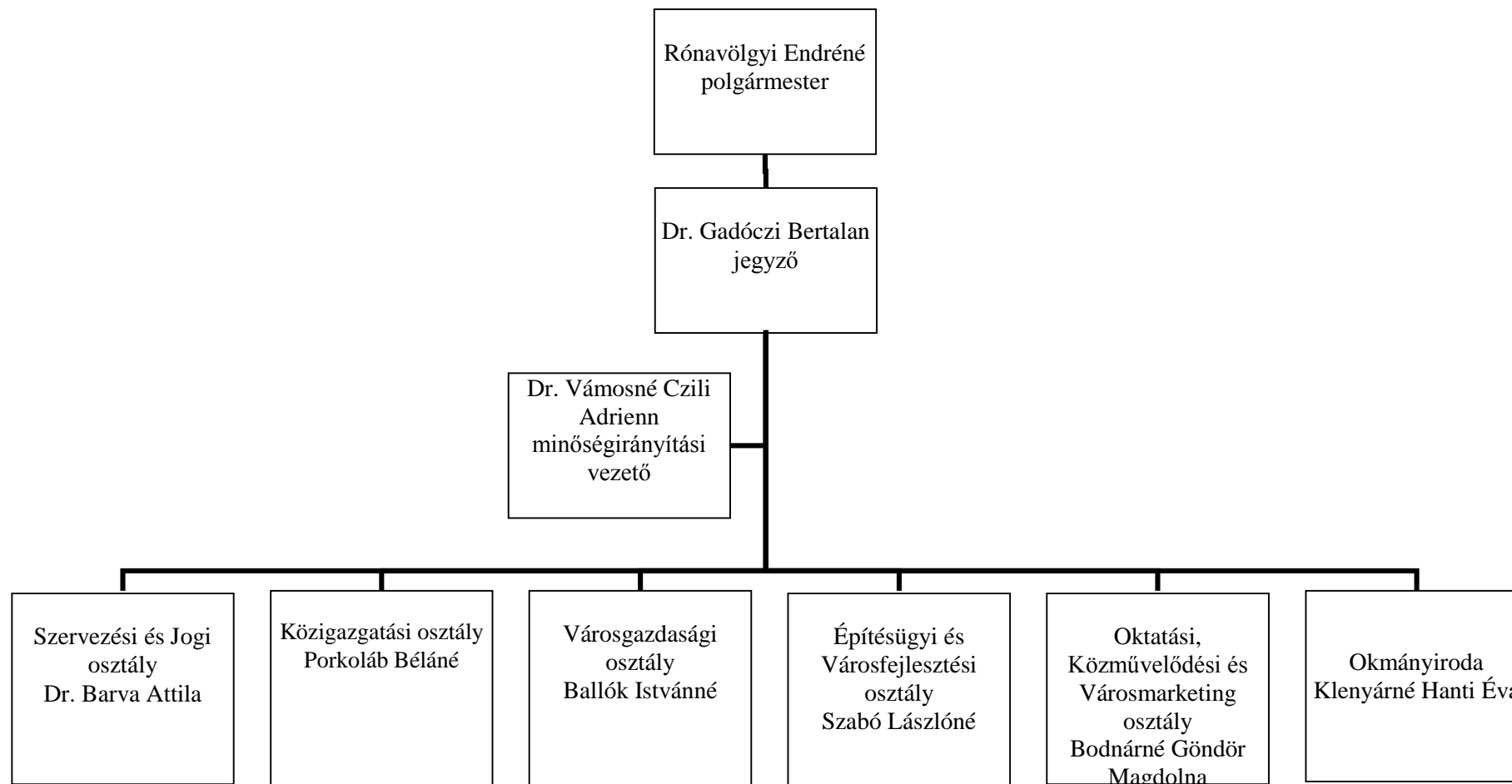
◆ **Szervezési és Jogi Osztály** – a testületi, szervezési és jogi, titkársági, személyügyi, egészségügyi, tűzoltósági, honvédelmi feladatok ellátása, kistérségi szintű feladatok koordinációja

◆ **Városgazdasági Osztály** ellátja a pénzügyi, költségvetési, adóügyi feladatokat

Valamennyi szervezeti egység feladata a szakmai tevékenységéhez kapcsolódó pályázatok kezelése, gondozása.

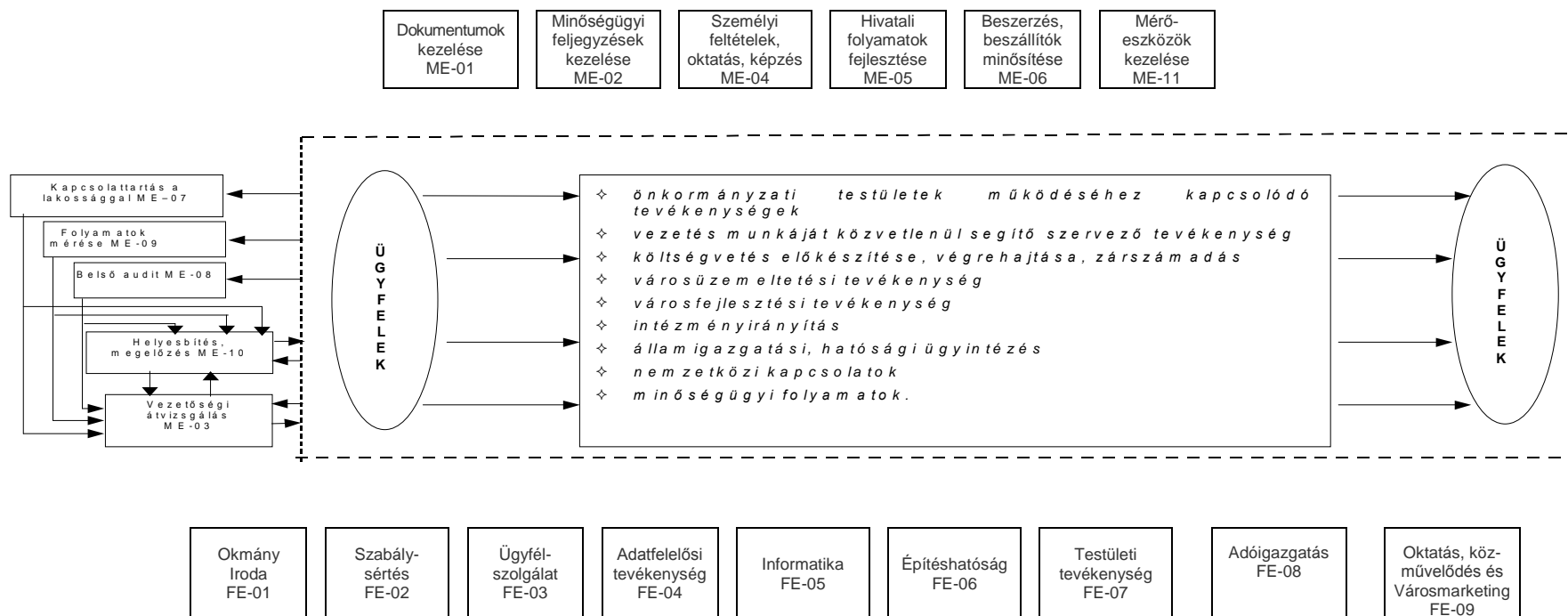


◆ Polgármesteri Hivatal szervezeti felépítése





◆ **Polgármesteri Hivatal folyamatai és azok kölcsönhatása**



1. FŐFOLYAMATOK:

önkormányzati testületek működéséhez kapcsolódó; önkormányzati vagyongazdálkodással kapcsolatos, államigazgatási, adóigazgatási, oktatási, közművelődési és városmarketing, hatósági, önkormányzati intézményirányító, pénzügyi-számviteli, szociális, okmányirodai, gyámhivatali, építéshatósági és minőségirányítási folyamatok

2. A FŐFOLYAMATOKAT TÁMOGATÓ FOLYAMATOK: szabályozások; feljegyzések kezelése; oktatás, képzés; beszállítók minősítése;

3. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MÉRÉSI ÉS FEJLESZTÉSI FOLYAMATAI: ügyfél elégedettség mérés; folyamatok mérése; belső auditok; helyesbítő és megelőző tevékenység; vezetőségi átvizsgálás.



A KÉZIKÖNYVBEN HASZNÁLT FOGALMAK

Szervezetfejlesztési Kézikönyv (SZK)

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.

Eljárás (ME, FE, ÁROP)

A Szervezetfejlesztési Kézikönyvben megfogalmazott követelmények kielégítésére vonatkozó utasítás, amely tartalmazza a folyamat végrehajtásának módját, a végrehajtandó feladatok felelőseit, a készítendő, vezetendő dokumentumok körét, a hivatkozásokat és utalásokat a megvalósítandó folyamatokat szabályozó egyéb utasításokra.

Dokumentum

A követelményeket, előírásokat tartalmazó külső (jogszabályok, szabványok, műszaki előírások, stb.) vagy belső (utasítások, intézkedések, szabályzatok, határozatok, rendeletek, stb.) készítésű szabályozás.

Audit

Bizonyítékok nyerésére és ezek objektív kiértékelésére irányuló rendszeres, független és dokumentált folyamat.

Feljegyzés

A Polgármesteri Hivatal folyamatai során keletkező iratok és a minőségirányítási rendszer működését igazoló jelentések, jegyzőkönyvek, értékelések, stb.

Felsőszintű dokumentumok

Szabványok, törvények, jogszabályok, rendeletek, szakmai irányelvek, hatósági engedélyek.

Egyéb dokumentumok

A szolgáltatást igénybe vevők által szolgáltatott dokumentumok.

Ellenőrzés

A megfelelőség kiértékelése megfigyelés és ítéletalkotás útján, amelyhez szükség esetén mérés, vizsgálat vagy ellenőrzés társul.

Helyesbítő tevékenység

Tevékenység egy felfedett eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Megelőző tevékenység

Tevékenység egy lehetséges eltérés vagy más nem kívánatos helyzet okának kiküszöbölésére.

Minőség

Egy termék, rendszer vagy folyamat saját jellemzői együttesének az a képessége, hogy kielégítse az ügyfelek és más érdekelt felek követelményeit.

Minőségcél

A minőséggel kapcsolatos valami, amire törekednek vagy amit el akarnak érni.

Minőségirányítás

Koordinált tevékenység egy szervezet vezetésére és ellenőrzésére, a minőség szempontjából.

Minőségirányítási rendszer

Rendszer a minőségpolitika és a minőségcélok megfogalmazásához és a célok



eléréséhez.

Minőségpolitika

Az Önkormányzat és Polgármesteri Hivatal a vezetés által hivatalosan kinyilvánított általános minőségre, működésre vonatkozó szándékai.

Minőségtervezés

A minőségirányítás része, amelynek középpontjában a minőségcélok kitűzése, valamint a szükséges operatív folyamatok és a minőségcélok eléréséhez szükséges erőforrások meghatározása áll.

A szolgáltatást igénybe vevők

Magánszemélyek, jogi személyek, Önkormányzati intézmények, Ellenőrző szervek, hatóságok, Önkormányzat képviselő-testülete és bizottságai, Ügyfelek, Civil szervezetek

Nem megfelelés

Az előírt követelmények nem teljesülése.

E meghatározás egy vagy több minőségi jellemzőnek, illetve a minőségrendszer egy vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését, hiányát jelenti.

Felülvizsgálat

Rendszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a minőségügyi tevékenységek és ezek eredményei megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek, ezeket az intézkedéseket hatékonyan vezették-e be, valamint az intézkedések alkalmasak-e a célok elérésére.

Hiba:

A tervezett felhasználással kapcsolatos követelmény, vagy az ésszerű elvárás nem teljesülése, ideértve a biztonsággal kapcsolatos követelményeket is.

Kritérium:

A szolgáltatástól elvárt vagy megkívánt minőséget kifejező, mérhető megnyilvánulás, amely széles, a mérési értékek alapján minősítéseket is tartalmazó intervallumskálát fog át.

Rövidítések

SZK	Szervezetfejlesztési Kézikönyv
MR	Minőségügyi Rendszer
ÁROP	Államreform Operatív Program
ME-02	Ahol:
ME/FE	Eljárás
01	Az eljárás sorszáma
M	Melléklet



1. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

1.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszer keretében szabályozza államigazgatási, önkormányzati döntések előkészítési, végrehajtási folyamatait.

A Polgármesteri Hivatal alapvető feladatai:

- ✧ ellátja az önkormányzati testületi szervekhez (képviselő-testület, bizottságok, kisebbségi önkormányzat) 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, illetve az alpolgármester(ek) irányítása és a jegyző (aljegyző) operatív vezetése mellett,
- ✧ ellátja az önkormányzat számára hatáskört megállapító jogszabályok végrehajtásaként az önkormányzati hatósági, valamint az államigazgatási ügyeket és gondoskodik a döntések végrehajtásának megszervezéséről.

A Polgármesteri Hivatal működése legfontosabb feladatainak folyamatait az ME-01 – ME-11 az FE-01 – FE-09, és az ÁROP-02 – ÁROP-08 számú dokumentumok tartalmazzák.

A Polgármesteri Hivatal legfontosabb folyamatai:

- ✧ *önkormányzati testületek működéséhez kapcsolódó tevékenységek*
- ✧ *vezetés munkáját közvetlenül segítő szervező tevékenység*
- ✧ *költségvetés előkészítése, végrehajtása, zárszámadás*
- ✧ *városüzemeltetési tevékenység felügyelete*
- ✧ *városfejlesztési tevékenység*
- ✧ *intézményirányítás*
- ✧ *államigazgatási, hatósági ügyintézés*
- ✧ *nemzetközi kapcsolatok*
- ✧ *minőségügyi folyamatok.*

A "fő" folyamatok elvégzéséhez a Hivatal működési rendje biztosítja a szükséges személyi és infrastrukturális feltételeket, a szükséges beszállítói háttérrel.



Ezen folyamatok végrehajtását a Hivatal a fő folyamatokra szervezett belső szervezeti egységekben, együttműködési, kapcsolati rendben végzi.

A Polgármesteri Hivatal a folyamatok szabályozási hátterének biztosítását, feltételrendszerének megteremtését, irányítását, ellenőrzését, mérését, elemzését és folyamatos tökéletesítését a minőségirányítási rendszer az ISO 9001 szabvány előírásai alapján végzi.

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.

Jelen Kézikönyv a dokumentációs rendszer részeként jelenik meg, kezelésével kapcsolatos előírások megegyeznek az egyéb dokumentumokra vonatkozókkal.

A dokumentumok kezelésére vonatkozó szabályozást az **ME-01 számú eljárás** tartalmazza.

1.3 FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

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

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

2. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE

2.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

Az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatal vezetése elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos javítása iránt.

Ennek keretében:

- ✧ tudatosítják a Polgármesteri Hivatal minden munkatársával az ügyfelek elvárásainak, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát,
- ✧ meghatározzák a Polgármesteri Hivatal minőségpolitikáját és minőségcéljait,
- ✧ rendszeres időközönként átvizsgálják a minőségirányítási rendszer működését,
- ✧ biztosítják a működés személyi és tárgyi feltételeit, a szükséges erőforrások rendelkezésre állását,



2.2. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

A jegyző gondoskodik arról, hogy a hivatal tevékenységére meghatározott minőségi paraméterek legyenek leírva és dokumentálva, amelyek tartalmazzák az ügyfelek igényeit, elvárásait. Ezek a követelmények a jegyző által irányított vezetői munka eredményeként belső követelményekké alakulnak át és ezáltal a minőségprogramban meghatározott területeken mérhetőek és ellenőrizhetőek. Az évenként végzett vezetői felülvizsgálatok és belső auditok rendszere biztosítja az ügyfelek igényeinek a folyamatokba történő gyors beépülését.

2.3. MINŐSÉGPOLITIKA

A minőségi munka alapkövetelmény az önkormányzati szférában. Az önkormányzat által biztosított alapellátások és minden egyéb feladat csak akkor oldható meg hatékonyan, ha a Polgármesteri Hivatal az ISO 9001:2008 szabvány szerint kidolgozott minőségügyi rendszert működtet a teljes szervezeti egységére vonatkozóan.

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, amelyben mint a város polgármestere személyes felelősséget érzek. Személyemen keresztül is biztosítom, hogy a város polgárai egyre igényesebb és szigorúbb elvárásainak megfeleljünk.

Ennek érdekében felelősek vagyunk azért, 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 keresztül a polgárok folyamatos informálásával ad számot. Pályázati úton támogatjuk a civil kezdeményezéseket. Ezzel is elősegítjük a civil társadalom megerősödését városunkban.



◇ **Esélyegyenlőség:**

A törvény előtti egyenlőséget a hivatal minden napi működésében is érvényesítjük. Intézményeinkben kiemelt figyelmet fordítunk a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek felemelésére. Az iskolákban ösztönözzük a szakmailag alapos gyermekközpontú tanítási módszerek elterjedését, megköveteljük és bevezetjük az intézmények minőségirányítási rendszerét, annak folyamatos alkalmazását, karbantartását, az új oktatási módszerek alapján, biztosítva a szakmai, fenntartói felügyeletet. Az egészségügyben és a szociálpolitikában a preventív eszközök alkalmazásával súlyt helyezünk a magas szintű szakmai munkára. Városunkban működő belföldi és külföldi gazdasági társaságokat kiszámítható jogi és gazdasági körülmények megteremtésével segítjük, de egyben elvárjuk tőlük, hogy megfelelő munkakörülményeket és egészséges környezetet biztosítsanak valamennyi dolgozójuknak.

◇ **Törvényesség:**

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

A minőségügyi rendszerünk működéséhez szükséges feltételek érvényesülését a Polgármesteri Hivatalban rendszeresen felülvizsgáljuk és a felülvizsgálat eredményeire vonatkozóan személyesen intézkedem annak érdekében, hogy teljes körűen érvényesíthetők legyenek a minőségpolitikában és a hivatal Minőségirányítási Kézikönyvében megfogalmazottak.

A minőségirányítási szemléletet a hivatal vezetése és a dolgozók teljes körűen elfogadták és folyamatosan korrigálják és tovább fejlesztik annak érdekében, hogy az ISO 9001 nemzetközi minőségirányítási szabvány által megkövetelt leghatékosabb minőségi kívánalmaknak is megfeleljünk.

Rónavölgyi Endréné
polgármester

2.4 TERVEZÉS

2.4.1 Szervezetfejlesztési és Minőségcélok

A Polgármesteri Hivatal vezetősége meghatározza, és folyamatosan aktualizálja a követelmények teljesítéséhez, a folyamatos fejlődéshez szükséges, a minőségpolitikával összhangban álló minőségcélokat. A minőségcélok mérhető formában az évente aktualizálásra kerülő minőségprogramban jelennek meg.



Elsődleges szervezetfejlesztési célok:

- ✧ a döntési folyamatok megalapozottságának javulása
- ✧ a hivatalok 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 állampolgárközpontúságának növelése komplex szervezetfejlesztési programok segítségével

Elsődleges minőségcélok:

- ✧ a törvényesség betartása,
- ✧ ügyfél elégedettség a szakmai színvonallal,
- ✧ hatósági munka színvonalának folyamatos javítása,
- ✧ szakmai ismeretek folyamatos bővítése,
- ✧ hatósági munkavégzés hatékonysága (gyorsaság, megbízhatóság, rendelkezésre állás, stb.),
- ✧ önkormányzati döntések előkészítésének megfelelése

A minőségcélok mérésének módszerei:

- ✧ hatósági munkavégzés eredményeinek kibocsátás előtti megfelelése, esetleges hibák és azok a típusai,
- ✧ ügyintézési időtartam, határidők betartása,
- ✧ kapcsolattartás szervezeti egységek között (időtartam, teljesség, stb.),
- ✧ ügyfelek fellebbezései, panaszai,
- ✧ ügyfélfelmérések adatai, vizsgálata,
- ✧ külső szervek, hatóságok vizsgálatainak eredményei,
- ✧ képviselő-testületi beszámolók megállapításai,
- ✧ előterjesztések elfogadottsága, törvényességi észrevételek,
- ✧ minőségirányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei,
- ✧ külső auditok eredményei.

A minőségprogram a szervezeti egységek előzetes javaslatai alapján készül el, és a vezetői értekezlet hagyja jóvá.

A szervezetfejlesztési és minőségcélok megvalósulását a Polgármesteri Hivatal a vezetői felülvizsgálat keretében évente értékeli, szükség esetén kezdeményezi azok módosítását, illetve teljesülésük esetén új célkitűzéseket fogalmaz meg.

2.4.2 Szervezetfejlesztési és Minőségirányítási rendszer tervezése

A Polgármesteri Hivatal vezetősége gondoskodik a szervezetfejlesztési és minőségirányítási rendszer folyamatainak meghatározásáról, a dokumentumok elkészítéséről, a rendszer bevezetéséről, a működőképességének fenntartásáról, a célokból adódó tevékenységeket,



feladatok megfogalmazásáról és minőségprogramokban való megjelenítéséről. A minőségirányítási rendszert érintő változások kezelését a Polgármesteri Hivatal megtervezi, tartalmazva az új vagy a megváltozott folyamatok meghatározását, az alkalmazandó szabályozásokat, a szükséges feltételeket, erőforrásokat.

2.5 FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS

2.5.1 Felelősség és hatáskör

A Hivatal vezetőinek és munkatársainak felelősségét és hatáskörét a Polgármesteri Hivatal "Szervezeti és Működési Szabályzata", valamint a munkaköri leírások tartalmazzák. A munkavégzés során kölcsönös kapcsolatok rendszerét a belső működést leíró dokumentumok határozzák meg.

2.5.2 A vezetőség képviselője

A Polgármesteri Hivatal jegyzője kijelölte vezetőségi képviselőjét és meghatározta feladatát a minőségirányítási és szervezetfejlesztési rendszer megvalósításában, működtetésében. A vezetőségi képviselő minőségirányítási vezetőként felelős:

- ✧ a rendszer hatékony működéséhez szükséges vezetőségi támogatás biztosításáért, a minőség tudatosság előmozdításáért, érvényesítéséért,
- ✧ a rendszer gyakorlati működtetéséért, az előírásokban rögzített követelmények szerinti megvalósításáért, fenntartásáért,
- ✧ a rendszerből adódó feladatok koordinálásáért, végrehajtásáért.
- ✧ a vezetőségi átvizsgálás előkészítéséért,
- ✧ a minőségirányítási rendszer szakmai képviseletéért
- ✧ szervezetfejlesztési feladatok végrehajtásáért.

A kijelölt vezetőségi képviselő **Dr. Vámosné Czili Adrienn** osztályvezető-helyettes, akinek minőségirányítási vezetőként a felelőssége, hatásköre a kinevezési megbízásában és a munkaköri leírásában rögzített.

2.5.3 Belső kapcsolattartás

A Polgármesteri Hivatal gondoskodik a különböző szervezeti egységek és funkciók között a hatékony kapcsolattartás, információ áramlás megvalósításáról, melynek elemei megjelennek:

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

megvalósulnak:

- ✧ vezetői értekezleten; /hetente/
- ✧ osztályok, irodák munkamegbeszéléseiben

nyomon-követhetőek:

- ✧ a megbeszélések, értekezletek emlékeztetőiben.



2.6 VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

A Polgármesteri Hivatal vezetősége a minőségirányítási rendszer működésének, hatékonyságának, a minőségpolitika gyakorlati megvalósításának és a minőségcélok teljesülésének értékelése céljából évente legalább egyszer vezetőségi átvizsgálást tart.

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

3. ERŐFORRÁSOK

3.1 GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

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

3.2 EMBERI ERŐFORRÁSOK

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

A Polgármesteri Hivatal 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.

A személyi feltételeket, az oktatás, képzés szabályozását az **ME-04 számú eljárás** tartalmazza.

3.3 INFRASTRUKTÚRA

A Polgármesteri Hivatal gondoskodik a tevékenységének ellátásához szükséges tárgyi feltételek meglétéről és megfelelő alkalmasságáról, beleértve a munkahelyeket és az azokhoz kapcsolódó berendezéseket, számítástechnikai háttérrel. Ezek fenntartásához, karbantartásához, felújításához, valamint a napi tevékenységekhez szükséges anyagi feltételeket az éves költségvetés biztosítja. A **jegyző** feladata a működés fenntartása, illetve feltételeiről való gondoskodás, a szükséges munkák elvégztetése.



3.4 MUNKAKÖRNYEZET

A Polgármesteri Hivatal megteremti a biztonságos munkavégzés feltételeit, valamint a tevékenysége ellátásához szükséges megfelelő munkakörnyezetet. Külön szabályzatokban kerülnek rögzítésre a tűzvédelemmel, munkavédelemmel kapcsolatos előírások.

4. A POLGÁRMESTERI HIVATAL FOLYAMATAINAK MEGVALÓSÍTÁSA

4.1 A FOLYAMATOK MEGTERVEZÉSE

A Polgármesteri Hivatal által végzett államigazgatási, valamint önkormányzati döntések előkészítési, végrehajtási tevékenységének folyamatait, azok felelősségi viszonyait, szabályozási hátterét, nyomon követését, ellenőrzését, igazolását a Kézikönyv, az Eljárások, valamint külső és a belső dokumentumok határozzák meg.

Szerencs Város Önkormányzata a Szervezeti és Működési Szabályzatról szóló többször módosított és kiegészített 32/2006. (XI. 02.) számú rendeletében meghatározta működésének szabályait. Az SZMSZ mellékleteként definiált Ügyrendet hatályon kívül helyezte és 23/2008. (II.14.) Öt. határozatával elfogadta és szabályozza a Polgármesteri Hivatal tevékenységét, a képviselő-testület felé a döntésekkel kapcsolatos szervezési, előkészítési, végrehajtási, ellenőrzési szolgáltatói, valamint az önkormányzati hatósági ügyek elintézésével kapcsolatos feladatait.

A Polgármesteri Hivatal és az ügyfelek között a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó jogszabályok előírásai szerint folytatódik le az eljárás.

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 követelményeit, igényeit és elvárásait az alábbiak tartalmazzák:

- minőségpolitika
- közalkalmazotti szabályzat

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 megfelelés 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 - minőségügyi dokumentumként - kezeli és 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 és az önkormányzati rendeleteknek.

A beszállítók, alvállalkozók, szolgáltatók, szakértők (továbbiakban: beszállítók) kiválasztását és értékelését azon az alapon végzi el, hogy azok milyen mértékben képesek a Polgármesteri Hivatal elvárásainak megfelelő anyagot, terméket, illetve szolgáltatást nyújtani.

A Hivatal megrendeléseiben, megbízásaiban, szerződéseiben rögzíti és kibocsátás előtt átvizsgálja a beszerzendő anyagok, termékek, szolgáltatások specifikációját, adatait, információit. Ezek kiterjednek az anyagnak, terméknek, szolgáltatásnak jóváhagyási, minősítési és minőségirányítási rendszerből adódó követelményeire is.

A Hivatal a beszerzett anyagok, termékek és szolgáltatások átvételéhez a szerződésekben, valamint a megrendelésekben dokumentált módon meghatározza az átvételi kritériumokat, rögzíti a személyi felelőségeket és az átvétel dokumentálásának módját. Előírja a beszállítók időszakonként - minimum 2 évente, maximum 5 évente történő - kiértékelésének szempontjait.



A beszerzés folyamatát, valamint a beszállítók kiválasztását, minősítését az **ME-06 számú eljárás** tartalmazza.

4.5 A POLGÁRMESTERI HIVATAL FOLYAMATAINAK VÉGREHAJTÁSA

4.5.1 A folyamatok végrehajtásának szabályozása

A Polgármesteri Hivatalban az államigazgatási, az önkormányzati döntések előkészítésének és végrehajtásának alapjait a törvények, rendeletek, illetve az önkormányzati rendeletek és a belső szabályozások képezik.

A jogszabályokból levezetett és az SZMSZ-ben meghatározott feladatok végrehajtásának részletes leírását (a végrehajtási folyamat lépései, felelősei, jogszabályi, szabályzási háttere, igazolása, ellenőrzés) - a minőségirányítási rendszer követelményeihez igazodóan - "Eljárások" rögzítik.

A Hivatalban alkalmazott Eljárások, egyrészt az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeit tartalmazzák (**ME-01 – ME-11**), másrészt a Városi Jegyzők Egyesülete és a CONTROLL Rt. által közösen kidolgozott standard eljárások (**FE-01 – FE-09**), valamint az ÁROP eljárásai.

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 (igazolások, tervek, adatok, stb.) kezelésére, tárolására, megőrzésére, nyilvántartására, ellenőrzésére, azonosítására az Iratkezelési Szabályzat vonatkozik.

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-11 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-07-*{ÁROP-01}* számú eljárás** tartalmazza.

5.2.2 Dolgozói elégedettség vizsgálat (CAF)

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

5.2.3 Belső audit

A Polgármesteri Hivatal rendszeresen végez belső auditokat annak igazolására, hogy a minőségirányítási rendszere hatékonyan működik, megfelel-e az ISO 9001 szabvány követelményeinek.

A minőségirányítási rendszer belső felülvizsgálatának tervezésére, lefolytatására, igazolására vonatkozó szabályozást az **ME-08 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-09 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-09 számú eljárás** tartalmazza.

5.4 ADATOK ELEMZÉSE

A Polgármesteri Hivatal - az ellenőrzések és a mérések alapján - gyűjti és elemzi azokat az adatokat, melyek a minőségirányítási 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.

Az adatok elemzésére vonatkozó szabályozást az **ME-10 számú eljárás** tartalmazza.

5.5 TÖKÉLETESÍTÉS

5.5.1 Folyamatos tökéletesítés

A Polgármesteri Hivatal dokumentumaiban megtervezi és irányítja azokat a tevékenységeket, melyek szükségesek a minőségirányítási rendszer folyamatos javulásához.



Ehhez felhasználja a minőségpolitikát és a minőségcélokat, az auditok és a vezetőségi átvizsgálás, az adatok elemzésének, valamint a helyesbítő és a megelőző tevékenységeknek az eredményeit.

5.5.2 Helyesbítő 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.

A helyesbítő tevékenység szabályozását az **ME-10 számú eljárás** tartalmazza.

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 megelőző tevékenység szabályozását az **ME-10 számú eljárás** tartalmazza.

5.6 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-11 számú eljárás** tartalmazza.

6. KIZÁRÁSOK

6.1 KIZÁRÁSOK JEGYZÉKE

A Polgármesteri Hivatal tevékenységi folyamatainak szabályozásai biztosítják a folyamatok kimenetei eredményeinek ellenőrzését, így az ISO 9001 szabvány 7.5.2 szakaszának követelménye a Hivatalra nem értelmezhető.



7. ÁROP RÉSZTERÜLETEK

1. A döntési mechanizmus korszerűsítése

Általános döntési kompetenciák, eljárások korszerűsítése a stratégiai menedzsment erősítése érdekében

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 feladatosztású 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;

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
- Szabályzati háttér átalakítására vonatkozó javaslatok összeállítása, a módosítási javaslatok alátámasztása szakszerű indoklással.

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

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;

Eredmények, indikátorok:

- Belső és külső kommunikációs folyamat kidolgozása
- Folyamat – felelősség mátrix összeállítása
- Eljárásrend megfogalmazása a belső kommunikáció javítása érdekében.

A hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése;

Eredmények, indikátorok:

- Kommunikációs, koordinációs eljárás kidolgozása



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

Eredmények, indikátorok:

- A kommunikációs és intézményi kapcsolódási pontokról készített eljárás
- A szükséges informatikai háttérrel, adat- és döntésáramlási folyamatok bevezetéséről készített tanulmány.

2. A költségvetési gazdálkodás eredményességének javítása

Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás szabályozása;

Eredmények, indikátorok:

- Módosított pénzügyi és gazdálkodási folyamatokat feldolgozó eljárások és / vagy szabályzatok kidolgozása
- Szükség esetén munkaköri leírások módosítása.

Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása

Eredmények, indikátorok:

- Módosított pénzügyi és gazdálkodási folyamatokat feldolgozó eljárások és / vagy szabályzatok kidolgozása
- Szükség esetén munkaköri leírások módosítása

Tartalmi és eljárási kapcsolat kialakítása az önkormányzati szakpolitikai prioritások és a költségvetés előkészítése és elfogadás között

Eredmények, indikátorok:

- Szakpolitikai prioritások dokumentálása
- Oktatási naplók

A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata;

Eredmények, indikátorok:

- Módosított költségvetés készítési és elfogadási eljárásrend elkészítése.
- Szükség esetén munkaköri leírások módosítása.
- Tanulmány

Új költségvetés tervezési és végrehajtási technikák alkalmazása;

Eredmények, indikátorok:

- Módosított eljárások
- Szükség esetén munkaköri leírások módosítása

Környezetbarát közbeszerzési gyakorlat bevezetése

Eredmények, indikátorok:

- Új közbeszerzési módszer



3. A partnerség erősítése

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

Eredmények, indikátorok:

- Közzétételi szabályzat átdolgozása
- Felülvizsgált eljárásrend a publikációk menetéről, a feladatok, felelősök, határidők kibontásával

A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének mechanizmusa;

Eredmények, indikátorok:

- Összefoglaló tanulmány
- Módosított Közzétételi szabályzat
- Felülvizsgált eljárásrend a publikációk menetéről, a feladatok, felelősök, határidők kibontásával
- Fórumok és vélemény-nyilvánítási formák szabályozása

Partnerek intézményesített bevonása a döntéshozatalba;

Eredmények, indikátorok:

- A partnerek döntéshozatali folyamatba történő bevonását szabályozó eljárás elkészítése.

Szervezeti és informatikai megoldások a hálózatok létrehozására, illetve a hálózatokon nyugvó működési mód elterjesztésére;

Eredmények, indikátorok:

- Összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéséhez



8. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK

8.1 ELJÁRÁSOK JEGYZÉKE

- ME-01** Dokumentumok kezelése
- ME-02** Feljegyzések kezelése
- ME-03** Vezetőségi átvizsgálás
- ME-04** Személyi feltételek, oktatás, képzés
- ME-05** Hivatali folyamatok fejlesztése
- ME-06** Beszerzés, beszállítók minősítése
- ME-07 -** Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, a bejelentések,
{ÁROP- javaslatok, panaszok kezelése, a képviselő-testület elégedettségének
01} mérése
- ME-08** Minőségirányítási rendszer belső auditálása
- ME-09** A hivatali folyamatok ellenőrzése, megfelelőségük mérése, a nem-megfelelőségek kezelése

- ME-10** Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása
- ME-11** Mérőeszközök kezelése
- FE-01** Okmányirodai tevékenységek szabályozása
- FE-02** Szabálysértési igazgatási tevékenység szabályozása
- FE-03** Ügyfélszolgálati és igazgatási tevékenységek szabályozása
- FE-04** Adatfelelősi tevékenység szabályozása
- FE-05** Informatikai tevékenység szabályozása
- FE-06** Építéshatósági tevékenység szabályozása
- FE-07** Testületi döntéshozatali tevékenység szabályozása
- FE-08** Adóigazgatási tevékenység szabályozása
- FE-09** Oktatás, közművelődési és városmarketing tevékenység szabályozása
- ÁROP-02** Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának folyamata
- ÁROP-03** Hivatal belső szervezeti egységei közötti kommunikációs folyamatok
- ÁROP-04** Hivatalon belüli belső koordinációs folyamatok
- ÁROP-05** A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata
- ÁROP-06** Partnerek bevonásának folyamatszabályozása
- ÁROP-07** Az önkormányzat honlapján elhelyezendő tartalmak kezelésének folyamata
- ÁROP-08** A polgármesteri hivatal közreműködése az önkormányzat rendeletalkotási folyamatában
- ÁROP-09** Új költségvetés-tervezési és –végrehajtási technikák alkalmazása
- ÁROP-10** Pénzügyi és gazdálkodási felelősségvállalás folyamatának szabályozása