

Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL, AZ ÜGYFELEK ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE	MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ME – 07 – {ÁR-01}
--	--	--

1. AZ ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal lakossági kapcsolatainak, a tőlük érkező bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének, megelégedettségük mérésének szabályozása, valamint a civil és vállalkozói szféra, a képviselő-testület elégedettségének mérése. Jelen eljárás rögzíti ezen tevékenységek folyamatát, rögzítve a felelősségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

Az eljárás egyidejűleg kielégíti az **ISO 9001** sorozatú szabványnak, a **Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyvének**, valamint a vonatkozó egyéb külső törvényes rendelkezéseknek és a belső eljárásoknak, előírásoknak a követelményeit.

2. AZ ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1 Kapcsolattartás a lakossággal

Az ügyfélfogadás rendje:

A Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

A Gyámhivatal ügyfélfogadási rendje:

Kedd	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00

Az Okmányiroda ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Kedd	8.00 – 12.00
Szerda	8.00 – 12.00, 13.00- 16.00
Csütörtök	8.00 – 12.00
Péntek	8.00 – 12.00

Közmeghallgatás

A képviselő-testület az Ötv. alapján évente legalább egyszer közmeghallgatást tart előre meghirdetett időpontban és témakörben. A közmeghallgatáson elhangzott kérdéseket, javaslatokat, felvetéseket a jelenlévő érdekeltek - az összes képviselő, az összes szervezeti egység vezetője - a helyszínen, illetve később írásos formában az illetékes vezetők előkészítését követően a polgármester, illetve a jegyző megválaszolják. Költségvetési tervezet testületi vitája előtt kötelező közmeghallgatás tartása, ahol számot kell adni az előző év önkormányzati és hatósági évi munkájáról is.

A közmeghallgatáson felvetődő írásos vagy szóbeli kérdésekre, melyek a helyszínen nem kerülnek megválaszolásra, írásos válasz készül. A kérdések/válaszok iktatásra kerülnek, az ügyiratban mind megtalálhatók.

Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL, AZ ÜGYFELEK ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE	MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ME – 07 – {ÁR-01}
--	--	--

Képviselői beszámolók, fogadóórák

A képviselők igény szerint fogadóórát tartanak, ill. fórumot szerveznek, melyek előkészítéséről a jegyző segítségével gondoskodnak. A felmerült kérdéseket, javaslatokat a helyszínen, illetve később írásban az illetékes szervezeti egység vezetőjének előkészítését követően az illetékesek megválaszolják. Évente egy alkalommal kérdőív kerül megküldésre a képviselő-testület tagjai részére

Lakossági fórum

A lakosság véleményének megismerése, a döntés-előkészítésbe történő bevonás céljából – szükség esetén a különböző társadalmi, érdekvédelmi szervezetek képviselőinek részvételével - a Polgármesteri Hivatal lakossági fórumot szervez – az érintett településrészt lakosainak bevonásával -, elsődlegesen a településrendezési tervek jóváhagyásával, a közterületek elnevezésével kapcsolatos témákban. A fórumon részt vesznek a téma szerint illetékes, a polgármester által kijelölt szervezeti egységek vezetői.

Lakossági tájékoztatás, figyelemfelhívás

A Hivatal épületében elhelyezett hirdető táblán, honlapon, újságban, közlönyben, szükség esetén alkalmi kiadványban; elektronikus hírközlő eszközök útján.

2.2 Bejelentések, javaslatok, panaszok kezelése

A Polgármesteri Hivatal tevékenységére, munkavégzésére, ügyintézési módjára vonatkozó bejelentéseket, panaszokat - bármely módon (levélben, tisztségviselők fogadónapján, illetve, ügyfélfogadási időben elhangzottak, stb) is jutott a Hivatal tudomására - írásba kell foglalnia a felvevőnek.

Az intézkedést igénylő ügyek (kérelem, bejelentés, stb., valamint az ezekre vonatkozó válaszok) iktatásra kerülnek, mely iratok az ügyiratokban megtalálhatók.

Amennyiben a bejelentés, panasz közvetlenül a tisztségviselőkhöz érkezik, a polgármester és a jegyző - a bejelentés, panasz tartalmától függően - kiszignálja az ügyet az illetékes osztály vezetőjének, aki intézkedik az ügy kivizsgálásáról. Ennek keretében adatokat kér be, valamint elkészíti a válaszlevél-tervezetet.

A kijelölt ügyintéző kivizsgálja az ügyet és elkészíti a válaszlevelet. Egyezteteti a vezetővel és - mindkettőjük szignálása után – a jegyzőnek átadják. A polgármester vagy a jegyző - ellenőrzése után - kiadmányozza a választ.

Amennyiben a bejelentés, panasz jogos volt – a polgármester és a jegyző döntése szerint - az érintett szervezeti egység vezetője helyesbítő tevékenységet indít el az **ME-10 Minőségirányítási eljárás** szerint.

2.3 Ügyfelek elégedettségének mérése

✧ *kérdőív alapján (ME-07 – {ÁR-01}/M02)*

A Polgármesteri Hivatal saját munkájáról az ügyfeleinek véleményét a napi munka során kapott eseti visszajelzéseken túl rendszeresen, kérdőíves megkérdezés formájában is kikéri.

A kérdőíveket - melyek tartalmát a jegyző hagyja jóvá – a minőségügyi vezető évente két alkalommal, egy hónapon keresztül azoknál a szervezeti egységeknél, ahol ügyfélkapcsolat van, továbbá a Hivatal bejáratainál kihelyezi, gondoskodva megfelelő gyűjtéséről. A visszaküldött (levél, gyűjtőláda) kérdőíveket évente egy alkalommal a minőségügyi vezető kiértékeli. Összesítést, értékelést készít róla, melyet átad a jegyzőnek.

Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL, AZ ÜGYFELEK ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLET ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE	MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁS ME – 07 – {ÁR-01}
--	--	--

✧ „Ügyfél véleménye” lappal (ME-07 – {ÁR-01}/M01)

A Polgármesteri Hivatal megkezdte az ügyfelek elégedettségének mérését „Az ügyfél véleménye” (ME-07 – {ÁR-01}/M01) lappal. Ezek azokon a helyeken fellelhetők, ahol az ügyfelek leggyakrabban megfordulnak: ügyfélfogadó terek a Városházán. A kifüggesztett kérdőívek mellett tájékoztató levéllel segítjük a helyes és pontos kitöltést és a kérdések értelmezését. A letépett és kitöltött lap gyűjtőládába kerül, amelyet havonta egyszer a minőségügyi vezető gyűjt össze és dolgoz fel. A lapok közül a fontosabb információt tartalmazókat közvetlenül a jegyző nézi át és ő kapja meg az előzetesen feldolgozott statisztikai tényeket és számokat.

A szükséges intézkedéseket a jegyző a lapra történő ráírással biztosítja, amely során kijelölésre kerül az illetékes szakmai szervezet, aki kivizsgálja és megválaszolja az ügyfelek által felvetett kérdést vagy esetleges problémát. A választ vélemény formájában a jegyző felé megküldi, aki arról ezt követően intézkedik, hogy a javasolt változtatások, intézkedések bevezetésre kerüljenek. A jegyző döntése az is, hogy szükséges-e a bejelentő ügyfelet írásban tájékoztatni, levél formájában.

2.4 Képviselő-testület elégedettségének mérése (ME-07 – {ÁR-01}/M03)

A képviselő-testület, a bizottságok, illetve a polgármester az előterjesztések kapcsán folyamatos kapcsolatban van a Hivatallal és – döntésük alapján – a Hivatal munkájáról bármikor kérhetnek tájékoztatást, melynek keretében véleményt alkotnak a Hivatal munkájáról.

Az értékelések alapján – a jegyzői döntése szerint – az érintett szervezeti egység vezetője helyesbítő tevékenységet indít el az **ME-10 Minőségirányítási eljárás** szerint.

3. HIVATKOZÁSOK

- ✧ ISO 9001 szabvány,
- ✧ a Polgármesteri Hivatal *Szervezetfejlesztési Kézikönyv*ének vonatkozó fejezetei,
- ✧ ME-01 A Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása,
- ✧ Iratkezelési Szabályzat

4. MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

ME-07 – {ÁR-01}/M01	Az ügyfél véleménye
ME-07 – {ÁR-01}/M02	Felmérő adatlap – ügyfél-elégedettség meghatározásához
ME-07 – {ÁR-01}/M03	Felmérő adatlap képviselői elégedettség megállapításához

NÉV: _____

LAKCÍM: _____

Véleményem, javaslatom Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának munkájáról, dolgozójáról:

Cigánd, 20__ év _____ hó __ nap.

aláírás

KÉREM A NYOMTATVÁNYT A KIHELYEZETT GYŰJTŐLÁDÁBA BEDOBNI!

F I G Y E L E M !

AZ ADATSZOLGÁLTATÁS NÉVTELEN ÉS ÖNKÉNTES, A KÖZÖLT ADATOK KIZÁRÓLAG AZ ALÁBBIKBAN MEGFOGALMAZOTT CÉLRA HASZNÁLHATÓK!

Az adatgyűjtés célja: felmérni, hogy az ügyfelek **milyen célból, milyen gyakran keresik fel a Hivatalt, milyen gyorsan és hatásosan kezelik ügyeiket**, továbbá **mennyire elégedettek a velük való bánásmóddal**; az így kapott adatok elemzésével **javítani** az ügyfélfogadás, az ügyintézés hatékonyságát.

KÉRJÜK, HOGY A MEGFELELŐ KOCKÁBA TEGYEN X-ET!

1. ÜGYFÉLADATOK

Életkora: 14-18 év 19-25 év 26-45 év 46-62 év
62 év fölötti

Neme: Nő Férfi

Iskolai végzettsége: 8 általános alatt 8 általános Középiskola Felsőfokú

Munkaviszonya: Alkalmazott Vállalkozó Nyugdíjas Tanuló
GYES, GYED Munkanélküli Egyéb

Állandó lakóhelye: Cigánd Cigánd környéke Egyéb

Családi állapota: Házas Hajadon, Élettársi Elvált, Özvegy
nőtlen kapcsolat különél

Eltartottak száma:

Kiskorú gyermek (18 év alatt): 1 fő 2 fő 3 fő vagy több

Nagykorú gyermek (18 év felett): 1 fő 2 fő 3 fő vagy több

Egyéb eltartott: 1 fő 2 fő 3 fő vagy több

2. ÜGYFÉLFORGALMI ADATOK

2.1. Kít, vagy mely szervezeti egységet keres fel leggyakrabban a Hivatalban?

2.2. Milyen ügyekben szokott leggyakrabban a Hivatalhoz fordulni?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Okmányokért (anyakönyvi kivonat, szig., útlevél, gépjármű, stb.) | <input type="checkbox"/> Építési ügyekben (építési, bontási engedélyek, telekalakítás) |
| <input type="checkbox"/> Szociális és egészségi ügyekben (segély, támogatás, járadék) | <input type="checkbox"/> Oktatás, nevelés, sport, művészet, művelődés |
| <input type="checkbox"/> Szabálysértési és birtokvitás ügyekben (közterület-használat) | <input type="checkbox"/> Szerződést, megállapodást köt |
| <input type="checkbox"/> Gyámügyekben (gondnokság, gyámság, fiatakorúak) | <input type="checkbox"/> Általában adatlapot, csekket, nyomtatványt kér |
| <input type="checkbox"/> Lakásügyekben (lakáskiutalás, -bérlet, -támogatás) | <input type="checkbox"/> Információt, tájékoztatást kér |
| <input type="checkbox"/> Adóügyekben (építményadó, iparüzési adó, gépjármű adó) | <input type="checkbox"/> Egyéb: |

2.3. Milyen gyakran keresi fel a Hivatalt?

- Ritkán (évente 1-2 alkalommal) Igen gyakran (havonta többször)
 Gyakran (évente többször) Igen ritkán (nem emlékszem mikor jártam utoljára a Hivatalban)

2.4. Milyen napokon szokta a Hivatalt felkeresni?

- Ügyfélfogadási napokon Ügyfélfogadási napokon kívül

2.5. Megfelelőnek tartja-e a Hivatal ügyfélfogadási rendjét?

- Igen, mert _____ Nem, mert _____

2.6. Megfelelőnek tartja-e a Hivatal tájékoztatási rendjét?

- Igen, mert _____ Nem, mert _____

2.7. Általában sikerül-e elintéznie hivatalos ügyeit?

- sikerül, első próbálkozásra sikerül _____-dik próbálkozásra nem sikerül

Melyik ügytípusnál?

2.8. Véleménye szerint ahhoz, hogy valamit elintézzon a Polgármesteri Hivatalban, mennyire van szüksége egyáltalán

- | | nagyon | közepesen | kicsit | nem |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| o türelemre? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o összeköttetésre? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2.9. Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán?

Értékelje ötfokú skála segítségével az alábbi állításokat.

(Az 5 azt jelenti, hogy teljesen egyetért az állítással, az 1 azt, hogy egyáltalán nem.)

Állítás	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> A városban jól ismerik a Polgármesteri Hivatal ügyfélszolgálatát.					
<input type="checkbox"/> Az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosokat.					
<input type="checkbox"/> A Hivatalban egyenlő bánásmódban részesülnek az ügyfelek.					
<input type="checkbox"/> Az ügyfelek elégedettek lehetnek a tisztviselők munkájával.					
<input type="checkbox"/> A Hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek.					
<input type="checkbox"/> A Hivatal könnyen megközelíthető.					
<input type="checkbox"/> A Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket.					
<input type="checkbox"/> Az emberek elégedettek a Hivatal munkájával.					
<input type="checkbox"/> Ön mennyire elégedett a Hivatal munkájával?					

3. AZ ÖN MAI ÜGYINTÉZÉSÉRE VONATKOZÓ ADATOK

3.1. Hogyan, milyen segítséggel találta meg az ügyben illetékes osztályt?

- tájékoztató tábla portás segítsége levélben megadott szoba helyismeret
 előzetes telefonos tájékoztatás egyéb, éspedig _____

3.2. Mennyi időt tölt várakozással mielőtt fogadták Önt?

- Azonnal fogadták 30 percen belül fogadták 30 percen túl fogadták Ma nem fogadták

3.3. Mennyinek becsüli az időt, amit várakozással töltött?

- az ügyintézéshez szükséges idő a szükségesnél több idő indokolatlanul hosszú idő

3.4. Mennyi időt foglalkoztak Önnel?

- kb. 1-3 perc maximum 15 perc 15-30 perc között 30 percnél többet
Ön szerint elegendő ideig foglalkoztak Önnel? igen nem

3.5. Milyennek értékeli egy öt fokozatú skálán az önnel foglalkozó személy

- | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|
| - udvariasságát? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - érthetőségét? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - segítőkészségét? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - szakszerűségét? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- Az ügyintézés körülményeit?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- Magyarázat:** Az elégedettségének mértékét a kockába írt számok áthúzásával tudja kifejezni. Amennyiben nagyon elégedett volt, húzza át az 5-ös, míg ha nagyon elégedetlen volt, akkor az 1-es számot tartalmazó kockát. Természetesen létezik a két véglet közötti megítélés is.

3.6. Amennyiben kérelme, elvárása nem teljesült, miben látja ennek okát?

- A jogszabály nem tette lehetővé Nem a Hivatal hatáskörébe tartozott
 Pénzhiány Szervezési hiányosságok
 Az ügyintéző felkészületlen volt Egyéb: _____

3.7. Milyennek ítéli meg az ügyintézését más hivatalokhoz képest?

- Sokkal jobbnak Jobbnak Azonosnak Rosszabbnak Sokkal rosszabbnak

3.8. Ön szerint mit kellene tennie a Hivatalnak az ügyintézés színvonalának emelése érdekében?

Köszönjük, hogy az adatlap kitöltésével és ötleteivel hozzájárult munkánk eredményességének javításához.

Kérjük, hogy a kitöltött adatlapot a **XXXXXXXXXX** elhelyezett ládába dobja be!

Cigánd Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	FELMÉRŐ ADATLAP (Képviselői elégedettség meghatározásához)	ELJÁRÁS MELLÉKLET ME-07 – {ÁR-01}/M03
--	---	---

Az adatszolgáltatás önkéntes!

NÉV:

- képviselő
- bizottság tagja
- kisebbségi önkormányzati képviselő

AZ ADATGYŰJTÉS CÉLJA: A képviselő-testület és a Hivatal közötti munkakapcsolat és kommunikáció javítása annak érdekében, hogy a Hivatal jobban megismerje a képviselői elvárásokat, ezáltal hatékonyabbá tudja tenni a Képviselő-testület munkáját.

A közölt adatok kizárólag a megfogalmazott célra használhatók fel!

0.1 Mennyire ismeri a Polgármesteri Hivatal Munkáját?

- ◇ Átfogóan, teljesen
- ◇ csak egyes részterületeit
- ◇ felületesen
- ◇ egyáltalán nem

0.2 Hány köztisztviselőt ismer személyesen a Polgármesteri Hivatalnál?

- ◇ szinte mindenkit
- ◇ a tisztségviselőket és osztályvezetőket
- ◇ több, mint 20 munkatársat
- ◇ kevesebb, mint, mint 20 munkatársat

0.3 Kérem, soroljon fel olyan pozitív jelzőket, melyeket fellelt a Polgármesteri Hivatal munkájában!

.....

.....

.....

.....

0.4 Kérem, soroljon fel olyan negatívumokat, melyeket tapasztalt a Polgármesteri Hivatal tevékenysége kapcsán!

.....

.....

.....

0.5 Ha Ön lenne a Polgármesteri Hivatal vezetője, mit tenne meg annak érdekében, hogy a Hivatal tevékenysége, munkájának színvonala tovább javuljon!

.....
.....
.....

0.6 Kérem, amennyiben erről van információja, tapasztalata, szíveskedjen megítélni, hogy választókerületében mi a jellemző vélemény a Hivatal munkájáról!

.....
.....
.....

0.7 Érzékel-e változást képviselővé választása óta a Polgármesteri Hivatal munkájában?

- ◇ *nem érzékeltem változást*
- ◇ *jobban megismertem és javult a véleményem*
- ◇ *jobban megismertem és csalódtam*
- ◇ *javult a kommunikáció a Testület és a Hivatal között*
- ◇ *fokozott a szembenállás a Testület és a Hivatal között*
- ◇ *A Testület döntései hatására javult a Hivatal munkája*
- ◇ *Kölcsönös bizalom alakult ki a Testület és a Hivatal között*

0.8 Van-e általánosan "szabadon" megfogalmazható véleménye, javaslata, a Polgármesteri Hivatal tevékenységéből a hivatalvezetés felé?

.....
.....
.....
.....