



CIGÁND VÁROS ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERI HIVATALA
3973 Cigánd, Fő u. 80
Tel.: (06) 47-334-092; Fax: (06) 47-334-096
E-mail: cigandph@t-online.hu

SZERVEZETFEJLESZTÉSI KÉZIKÖNYV

Irányelvek:
Államreform Operatív Program (ÁROP)
ISO 9001:2008

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

Jóváhagyta:

Gál Béla jegyző

A kiadás dátuma: 2010...

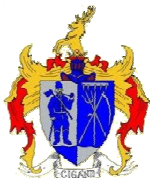
FIGYELEM!

Jelen szabályozás Cigánd Város Önkormányzat 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.



**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 sorszámmon kell kiadni.

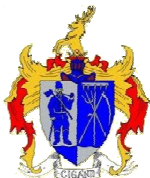
Elosztás az Elosztójegyzék szerint.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

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

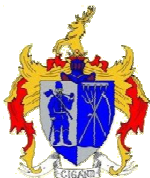
INFORMÁCIÓS PÉLDÁNYOK ELOSZTÓJEGYZÉKE

Szervezeti egység	Példány sorszáma	Átvétel igazolása



TARTALOMJEGYZÉK

0.	BEVEZETÉS	5
0.1	VEZETŐI NYILATKOZAT	5
0.2.	A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA	6
0.2.1.	ELÉRHETŐSÉG	6
0.2.2.	SZERVEZETI FELÉPÍTÉS	6
0.2.3.	SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉS AZOK FELADATKÖRE:	6
0.2.4.	FOLYAMATOK ÉS AZOK KÖLCSÖNHATÁSA	20
0.3	RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK	21
0.4.	SZERVEZETFEJLESZTÉSI DOKUMENTUMOK - meghatározások	22
0.4.1.	RÖVIDÍTÉSEK	22
0.4.2.	FOGALMAK	22
1.	A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	24
1.1	ÁLTALÁNOS RÉSZ	24
1.2	DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER, DOKUMENTUMOK KEZELÉSE	24
1.3	FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE	24
2.	A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGE	25
2.1.	A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	25
2.2.	ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG	25
2.3.	MINŐSÉGPOLITIKA	25
2.4	TERVEZÉS	27
2.4.1	SZERVEZETFEJLESZTÉSI ÉS MINŐSÉGCÉLOK	27
2.4.2	SZERVEZETFEJLESZTÉSI ÉS MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE	28
2.5	FELELŐSSÉG, HATÁSKÖR, KAPCSOLATTARTÁS	28
2.5.1	FELELŐSSÉG ÉS HATÁSKÖR	28
2.5.2	A VEZETÉS KÉPVISELŐJE	28
2.5.3	BELSŐ KAPCSOLATTARTÁS	28
2.6	VEZETŐI ÁTVIZSGÁLÁS	29
2.6.1.	ÁTVIZSGÁLÁSI INPUT	29
2.6.2.	ÁTVIZSGÁLÁSI OUTPUT	29
3.	ERŐFORRÁSOK	30
3.1	GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	30
3.2	EMBERI ERŐFORRÁSOK	30
3.3	INFRASTRUKTÚRA	30
3.4	MUNKAKÖRNYEZET	30



4. FOLYAMATOK MEGVALÓSÍTÁSA	31
4.1 A MEGVALÓSULÓ FOLYAMATOK TERVEZÉSE	31
4.2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS A PARTNEREKSEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	31
4.2.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÁLTAL TÁMASZTOTT ELVÁRÁSOK MEGHATÁROZÁSA	31
4.2.2. A SZOLGÁLTATÁS KÖVETELMÉNYEINEK ÁTVIZSGÁLÁSA	31
4.2.3. KAPCSOLATTARTÁS A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐKKEL ÉS PARTNEREKSEL	32
4.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	32
4.3.1. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS TERVEZÉSE	32
4.3.2. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS BEMENETEI	32
4.3.3. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS KIMENETEI	33
4.3.4. A TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS ÁTVIZSGÁLÁSA	33
4.4 BESZERZÉS	33
4.5 FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSA	34
4.5.1 A FOLYAMATOK VÉGREHAJTÁSÁNAK SZABÁLYOZÁSA	34
4.5.2 AZONOSÍTÁS, NYOMON-KÖVETHETŐSÉG, ÁLLAGMEGÓVÁS	34
4.5.3 AZ ÜGYFELEK ÁLTAL ÁTADOTT IRATOK KEZELÉSE	34
5. ELLENŐRZÉS, ADATELEMZÉS, TÖKÉLETESÍTÉS	35
5.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ	35
5.2 ELLENŐRZÉS ÉS MÉRÉS	35
5.2.1 KAPCSOLATTARTÁS A LAKOSSÁGGAL, CIVIL SZERVEZETEKSEL ÉS A KÉPVISELŐ-TESTÜLETSEL, ELÉGEDETTSÉGÜK MÉRÉSE	35
5.2.2 DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT (CAF)	35
5.2.3 BELSŐ AUDIT	35
5.2.4 A HIVATALI FOLYAMATOK ELLENŐRZÉSE, MEGFELELŐSÉGÜK MÉRÉSE, A NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE	35
5.3 NEM-MEGFELELŐSÉGEK KEZELÉSE	36
5.4 ADATOK ELEMZÉSE	36
5.5 TÖKÉLETESÍTÉS	36
5.5.1 FOLYAMATOS TÖKÉLETESÍTÉS	36
5.5.2 HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG	36
5.5.3 MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG	36
6. ÁROP RÉSZTERÜLETEK	37
6.1. A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSE	37
6.2. A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA	38
6.3. A PARTNERSÉG ERŐSÍTÉSE	38
7. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK	39



0. BEVEZETÉS

0.1 VEZETŐI NYILATKOZAT

Cigánd Város Önkormányzat 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) 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.

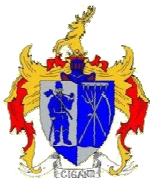
A Polgármesteri Hivatal vezetése elkötelezett a hivatal szervezeti egységei közötti együttműködés jobbítását célzó koncepciók és megoldások kidolgozásában, melynek elengedhetetlen feltétele a jelenlegi működés hiányosságainak feltárása, a hasonló közigazgatási szervektől való tanulás.

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

Németh Károly
polgármester

Gál Béla
jegyző



0.2. A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA

0.2.1. ELÉRHETŐSÉG

Székhelye: 3973 Cigánd, Fő u. 80.

Telephelye: 3973 Cigánd Fő u 87.

3973 Cigánd Fő u. 42.

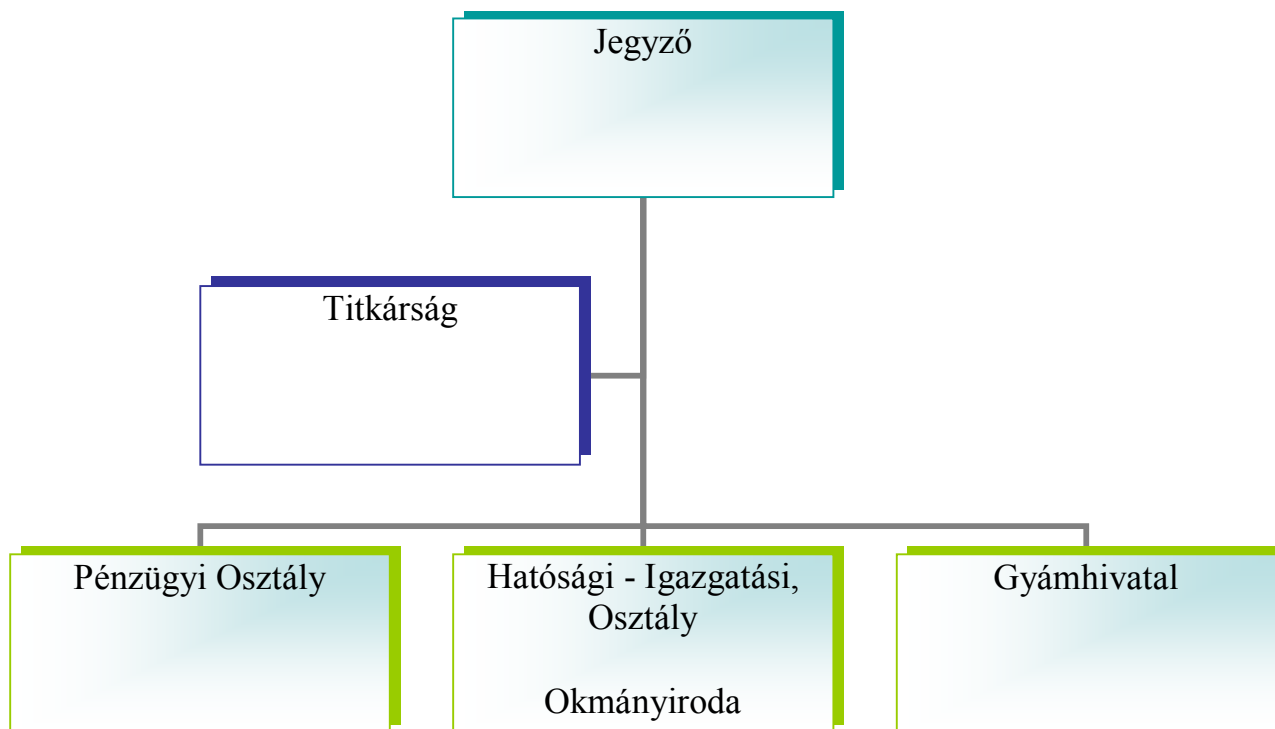
Telefon: (06) 47-334-092

Fax: ((06) 47-334-096

E-mail: cigandph@t-online.hu

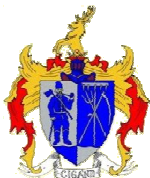
Honlap: www.cigand.hu

0.2.2. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS



0.2.3. SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉS AZOK FELADATKÖRE:

- **Pénzügyi Osztály**
- **Hatósági - Igazgatási Osztály**
- **Okmányiroda**
- **Gyámhivatal**
- **Titkárság**



Pénzügyi Osztály

Adóügyi feladatok:

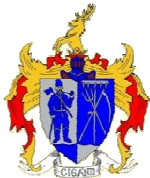
Cigánd város területén első fokon ellátja a központi adójogszabályokban, helyi önkormányzati rendeletekben a jegyző hatáskörébe utalt adók, adók módjára behajtandó köztartozások megállapításával, nyilvántartásával, beszedésével, kezelésével, adóellenőrzéssel, az adózással összefüggő kérelmek intézésével, hatósági bizonyítványok kiadásával, valamint az információs szolgáltatással kapcsolatosan előírt feladatokat. Saját bevételek nyilvántartása, a megállapított közüzemi díjak beszedése, behajtása

Helyi adókkal kapcsolatos önkormányzati döntések előkészítésével összefüggő feladatai

1. Az önkormányzati gazdálkodás megalapozásához bevételi javaslatot dolgoz ki, ennek érdekében elemzésekkel, az adózókkal való személyes kapcsolattal és más törvényes eszközökkel információkat gyűjt a helyi adók várható alakulását befolyásoló gazdasági folyamatokról.
2. Előkészíti a központi adójogszabályok figyelembevételével a helyi adókra vonatkozó rendeletalkotást.
3. Évente előkészíti a Képviselőtestület számára a helyi adók érvényesüléséről szóló beszámolót.
4. Közreműködik az önkormányzat költségvetésének előkészítésében.

Feladatai a jegyző, -mint a helyi adóhatóság- feladatkörében

5. Érvényesíti a helyi adórendeletek végrehajtását Cigánd város közigazgatási területén.
6. Ellátja a helyi adók bejelentésével, kivetésével, közlésével és beszedésével kapcsolatos feladatokat.
7. Engedélyezheti a részletfizetést és fizetési halasztást adhat.
8. Ellátja a gépjárműadó bevallásával, kivetésével, közlésével kapcsolatos feladatokat.
9. Az adókötelezettség megállapítása érdekében adatokat gyűjt, tájékoztatást kér, helyszíni szemlét, ellenőrzést tart, adóvizsgálatot végez.
10. Ellátja az adók módjára behajtandó köztartozások beszedésével, behajtásával, kezelésével, elszámolásával kapcsolatos feladatokat.
11. Jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, behajthatatlanság címén, vagy elévülés miatt törli a köztartozást.
12. Vezeti a jogszabályban előírt nyilvántartásokat, kimutatásokat és az információ szolgáltatás meghatározott rendje keretében beszámolókat készít.
13. Jogszabályban meghatározott esetekben illetékességi területén lévő ingatlanokról adó- és értékbecslőbizonyítványt készít.
14. Adóigazolást állít ki az adózás rendjéről szóló törvény alapján.
15. Vagyoni bizonyítványt állít ki.
16. Hatósági megkeresésre környezettanulmányt készít.
17. Tájékoztatja az adóalanyokat adókötelezettségük időben történő teljesítésére.



Egyéb feladatok

18. Ellátja a termőföldre vonatkozó elővásárlási és előhaszonbérleti joggal kapcsolatos feladatokat.
19. Önkormányzati tulajdonú termőföldek haszonbérbeadásával kapcsolatos feladatok.

Költségvetési, gazdálkodási feladatok:

20. Előkészíti az önkormányzat gazdálkodásával, pénzügyeivel, az intézmények pénzellátásával kapcsolatos döntéseiket, illetve végrehajtja azokat.
 - Az önkormányzati pénzeszközökkel való gazdálkodási, tervezési, elemzési, koordinációs feladatok ellátása, a gazdálkodás számviteli háttérének biztosítása
 - Az önkormányzati intézmények pénzellátásával kapcsolatos feladatok ellátása
 - Pénzügyi jogszabályok érvényesítése
 - Folyamatos pénzügyi információ szolgáltatása
 - Bankszámlák, a számvitel és egyéb kapcsolódó nyilvántartások vezetése
 - Pénzügyi beszámolók elkészítése
 - Szja-val kapcsolatos munkáltatói és Áfa-val kapcsolatos adóalanyi feladatok ellátása

Gazdálkodási feladatai

21. Közreműködik az önkormányzat és intézményei gazdálkodási feladatait meghatározó jogszabályok érvényesítésében.
22. Éves finanszírozási terv alapján, vagy időarányos teljesítésnek megfelelően biztosítja a részben önálló költségvetési szerv pénzellátását.
23. Elkészíti a Polgármesteri Hivatal számviteli törvényben előírt szabályzatait, gondoskodik azok betartásáról.
24. Gondoskodik a Képviselőtestület által elrendelt hitel felvételéről, annak törlesztéséről és a hitelkamatok megfizetéséről.
25. Kiegyenlíti a pénzügyi fedezettel bíró számlákat, intézi az alaptevékenységgel kapcsolatos bevételek beszedését.
26. Ellátja a képviselők díjazásával kapcsolatos teendőket.
27. Felhatalmazás alapján gondoskodik az átmenetileg szabad pénzeszközök lekötéséről.
28. Közreműködik az előirányzat módosításról szóló rendelettervezetek előkészítésében.
29. Számítógépes feldolgozás útján lebonyolítja a Polgármesteri Hivatal könyvelését.
30. A köztisztviselők és a munkavállalók szabályzatából eredő pénzügyi teendőket ellátja.
31. Gondoskodik a pályázati pénzek lehívásáról, kifizetéséről illetve annak elszámolásáról.
32. Ellátja a beruházásokkal összefüggő gazdálkodási feladatokat.
33. Intézkedik a közműfejlesztési támogatások visszaigénylése és kifizetése iránt.
34. Végzi az ÁFA visszaigénylést és vezeti az ehhez kapcsolódó nyilvántartást.
35. Ellátja a közbeszerzési eljárásokkal kapcsolatos pénzügyi feladatokat.

Költségvetési, tervezési és beszámolási feladatai

36. Előkészíti az éves költségvetési koncepciót és tervet, valamint a jogszabály által előírt féléves és háromnegyed éves tájékoztatót és a költségvetés végrehajtásáról szóló beszámolót.
37. Közreműködik az önkormányzati beruházásokkal, vagyonhasznosítással, befektetésekkel kapcsolatos javaslatok, koncepciók kidolgozásában a döntések végrehajtásában.



Ellenőrzés feladatai

38. A Képviselőtestület által meghatározott éves ellenőrzési tervnek megfelelően koordinálja a belső ellenőrnek az önkormányzat intézményeinél tartandó költségvetési ellenőrzéseit.
39. Pénzügyi információt szolgáltat.

A polgármesteri hivatal működését biztosító feladatok

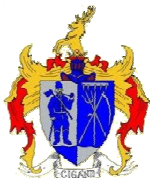
40. Nyilvántartja a Polgármesteri Hivatal használatában lévő önkormányzati tulajdonú tárgyi eszközöket, kis értékű eszközöket, készleteket, évente elvégzi ezek leltározását.
41. Elvégzi a Selejtezési Bizottság által kiselejtezett eszközök megsemmisítését, illetve a szabályzat szerint árverés útján történő értékesítését.
42. Az éves költségvetésben biztosított keret erejéig gondoskodik az irodai eszközök beszerzéséről, szétosztásáról, takarítóeszközök, tisztítószeres beszerzéséről.
43. Gondoskodik a Polgármesteri Hivatal szakszerű működéséhez szükséges hivatalos lapok, közlönyök, folyóiratok, CD-jogtárak jegyző utasítása szerinti beszerzéséről.
44. Vezeti a szabadságot nyilvántartást.
45. Figyelemmel kíséri az intézmények által, a különböző szakmai pályázatokon elnyert pénzeszközök felhasználását.
46. Ellátja az óvodai, iskolai kötelező adatszolgáltatással kapcsolatos feladatokat.
47. Az ingatlan-vagyonkataszter folyamatos, naprakész vezetésével gondoskodik az önkormányzat vagyonának számbavételéről, nyilvántartásáról, annak adataiból rendszeresen adatszolgáltatást teljesít az államháztartás területi szerve, valamint a KSH részére.

Egyéb feladatai

48. Ellátja a Pénzügyi Bizottság működésével kapcsolatos ügyviteli feladatokat.
49. Központi program alapján számfejt az egyéb kifizetéseket.
50. A jogszabályból eredő adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz.
51. Gondoskodik az ételutalványok lehívásáról és kiosztásáról.
52. Végzi a szakmai gyakorlatra beosztott tanulókkal kapcsolatos ügyintézését.
53. Ellátja a kisebbségi önkormányzatok gazdálkodásával kapcsolatos teendőket.
54. Figyelemmel kíséri a feladatkörét érintő pályázati kiírásokat, és kezdeményezi azok benyújtását.
55. Gondoskodik a gondozási díj és megelőlegezett gyermektartásdíj behajtásáról, valamint a megelőlegezett gyermektartásdíj igényléséről, folyósításáról.

Hatósági - Igazgatási Osztály

Előkészíti, összehangolja az önkormányzat településrendezéssel kapcsolatos döntéseit, részt vesz a terület- és településfejlesztési döntések megalapozásában. Gondoskodik az épített környezet fejlesztéséről, az építészeti örökség védelméről. Építészeti, városrendezési szempontból közreműködik a vagyonhasznosítási feladatok ellátásában.



Terület- és településfejlesztés, területrendezés

1. Részt vesz a terület- és településfejlesztési tervek építészeti, ökológiai, térbeli megalapozásában, kidolgozásában.
2. Kezdeményezi, előkészíti és irányítja településrendezési tervek készítését, felülvizsgálatát a meglévő tervek korszerűsítését.
3. Lebonyolítja a városrendezési terv készítés során szükséges szakhatósági egyeztetéseket, lakossági és önkormányzati fórumokat.
4. Figyelemmel kíséri a műemlékek, helyi védettségű épületek állapotát, használatát, szükség esetén kezdeményezi felújításukat.

Építéshatósági feladatok

5. Lefolytatja a telekalakítási, építési, bontási-, használatbavételi, fennmaradási-, rendeltetésmódosítási engedélyezési eljárásokat.
6. Építésügyi hatósági kötelezéseket ad ki.
7. Közreműködik az építési tilalmak elrendelésében és feloldásában.
8. Hatáskörébe tartozó ügyekben szakhatóságként közreműködik.
9. Tájékoztatja az ügyfeleket építésügyi hatósági szabályokról.
10. Kivizsgálja az engedély nélküli, illetve szabálytalan építkezéseket.
11. Egyeztetési és adatszolgáltatási feladatokat lát el.

Környezetvédelmi feladatok

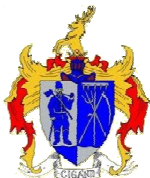
12. Közreműködik a környezetvédelemmel kapcsolatos lakossági bejelentések kivizsgálásában.
13. Ipari beruházásokkal, gazdasági létesítményekkel kapcsolatos környezetvédelmi hatástanulmányokat közszemlére teszi a beérkező lakossági észrevételeket, továbbítja a Környezetvédelmi Felügyelőséghez.
14. Nyilvántartja a levegőszennyező és zajforrásokat.
15. Szervezi a települési hulladékkezeléssel és hasznosítással kapcsolatos feladatokat.
16. Előkészíti a temetők létesítésével, bővítésével, fenntartásával kapcsolatos döntéseket.

Útügyi feladatok

17. Előkészíti a közúti közlekedéssel kapcsolatos önkormányzati feladatokat.
18. Részt vesz a közlekedésfejlesztési koncepciók, tervek kidolgozásában.
19. Más hatóság hatáskörébe tartozó engedélyezési eljárásban az útügyi szakhatósági feladatok ellátását végzi.
20. Helyi közutak melletti járdák, gyalogutak építésének korszerűsítésének, forgalomba helyezésének engedélyezését végzi.
21. Ellátja a városi úthálózat fenntartásával és közvilágítás biztosításával kapcsolatos feladatokat.
22. Közterületi fák esetén fakivágási engedélyeket ad ki. (áttenni építésügyi csoporthoz)

Vízügyi feladatok

22. Az önkormányzat tulajdonában lévő vízfolyások, csapadékvíz csatornák és vízelvezető árkok és azok tartozékainak, műtárgyainak fenntartásával kapcsolatos feladatok ellátásának ellenőrzése.



23. Más hatóság hatáskörébe tartozó engedélyezési eljárásban való szakhatósági feladatok ellátása.
24. Nyilvántartja a vízjogi létesítési és üzemeltetési engedélyeket.
25. Intézi a közműellátással kapcsolatos hatósági ügyeket és a feladatkörébe tartozó előkészítő munkákat.
26. Előkészíti a szennyvízközmű tulajdonosi, üzemeltetési feladatainak ellátásával kapcsolatos döntéseket.

Beruházói feladatok

27. Közreműködik a költségvetési rendelet előkészítésében.
28. Gondoskodik az önkormányzati beruházások, felújítások tervezési, kivitelezési és ellenőrzési feladatainak ellátásában.
29. Műszaki szempontból felülvizsgálja a beérkezett szerződéstervezeteket.
30. Szerződések teljesítésének műszaki ellenőrzését végzi.
31. Kifizetésekre továbbítja a felülvizsgált tervezői, kivitelezői és lebonyolítói számlákat.
32. Közreműködik az önkormányzati feladatokat ellátó középületek fenntartásával kapcsolatos műszaki feladatok végzésében.

Az önkormányzat vagyonának számbavétele, nyilvántartása, hasznosítása

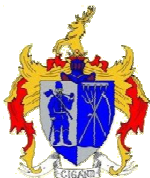
33. Előkészíti az önkormányzat vagyonának hasznosításával, a lakásgazdálkodással kapcsolatos döntéseket, illetve végrehajtja azokat.
34. Döntésre előkészíti, illetve lebonyolítja az önkormányzati tulajdonú építési és egyéb ingatlanok értékesítését.

Szociális, igazgatási, feladatok

35. Végzi a szociális-, gyermek és ifjúságvédelmi feladatokat, szervezi azok előkészítését, végrehajtását. Közreműködik az önkormányzat által fenntartott egészségügyi és szociális intézmények létrehozásával, átszervezésével és működésével kapcsolatos feladatok ellátásában.
36. Felügyeli a közterületek tisztántartását, a személyszállító tevékenység ellátást, a lomtalanítási akció lebonyolítását.
37. Közreműködik az illegális szemétkerakatok felszámolásában.
38. Gondoskodik a rágcsáló irtásról, közterületi fák növényvédelméről, parlagfű irtásáról.

Kereskedelem, vendéglátás körébe tartozó feladatai

39. A városi piac működési rendjéről szóló önkormányzati rendelet alapján végzi a jegyző hatáskörébe utalt ellenőrző tevékenységet.
40. Végzi az üzletek működési engedélyének kiadásával kapcsolatos eljárást, ellenőrzést gyakorol, előkészíti a működési engedély visszavonása, felfüggesztése ügyében szükséges jegyzői döntéseket.
41. Intézi a vásárlói panaszokkal kapcsolatos eljárást.
42. Nyilvántartja a magán szálláshelyeket.



43. Vendéglátó ipari üzletek kategóriába sorolásának ellenőrzése, az üzletek általános ellenőrzése során.
44. Végzi a telepengedélyek kiadásával, visszavonásával kapcsolatos eljárásokat.

Egyéb feladatok

45. Döntésre előkészíti a játékterem működésének engedélyezésével összefüggésben a jegyző, mint szakhatóság határozatát.

Szociális, gyermekvédelmi feladatok

1. Előkészíti a szociális törvény, a gyermekvédelmi törvény és végrehajtási rendeletei, továbbá a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló törvény, az egészségügyi törvény, valamint az ezek végrehajtását szolgáló önkormányzati rendeletek által szabályozott szociális ellátások megállapítására vonatkozó döntéseket.
2. Vizsgálja és elemzi a tevékenységi köréhez tartozó intézmények működését.
3. Közreműködik az önkormányzat költségvetési koncepciójának és költségvetésének előkészítésében
4. Figyelemmel kíséri a tevékenységéhez kapcsolódó pályázati kiírásokat, előkészíti a pályázatokat, gondoskodik az azzal összefüggő feladatok teljesítéséről.
5. Évente előkészíti a Képviselőtestület számára a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében, a törvényben megfogalmazott gyermekjóléti, gyermekvédelmi feladatok teljesítéséről, értékeléséről szóló beszámolót.
6. Közreműködik a szociális alapellátással kapcsolatos döntések előkészítésében, végrehajtásában.
7. Döntésre előkészíti az első lakáshoz jutók helyi támogatására benyújtott kérelmeket.

Feladatai a szociális igazgatással összefüggő jegyzői feladatok körében

8. Közreműködik a honvédelmi igazgatással kapcsolatos feladatkörébe utalt ügyek előkészítésében, lebonyolításában /sorozás, bevonulási segély, katonai családi segély, családfenntartói igazolás/. (marad)
9. Ellátja a hadigondozással kapcsolatos feladatokat.
10. Végzi a foglalkoztatási rehabilitációs feladatokat.
11. Előkészíti a súlyos mozgáskorlátozottak részére nyújtható támogatásokat.
12. Környezetanulmányt készít a bíróság, más hivatali szervek megkeresésére, és az ügyek döntésének előkészítéséhez szükséges esetekben.
13. Kiállítja a közgyógyellátási igazolványt.
14. Szociális igazgatással összefüggő statisztikák elkészítése és továbbítása.
15. Adatszolgáltatási kötelezettségének eleget tesz /napi, éves/.
16. ellátja a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat működésének engedélyezésével, továbbá szociális vállalkozás engedélyezésével kapcsolatos feladatokat



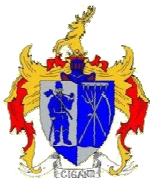
Gyermekvédelmi, gyámhatósági feladatok

Ellátja a jegyző hatáskörébe tartozó gyermekvédelmi és gyámügyi feladatokat.

17. Teljes hatályú apai elismerő nyilatkozatot vesz fel.
18. Külön jogszabályban meghatározott esetekben ügygondnokot, eseti gondnokot rendel ki, a kirendelt gondnokot felmenti, továbbá megállapítja munkadíját.
19. Gyámsági és gondnoksági ügyekben leltározási feladatokat végez, környezettanulmányt készít, valamint közreműködik a gyámhivatali határozat végrehajtásában.
20. Felveszi a szülő nyilatkozatát, amelyben hozzájárul gyermeke ismeretlen személy általi örökbefogadásához.
21. Dönt a gyermek védelembe vételéről és annak megszüntetéséről.
22. A gyermeket, azonnali intézkedést igénylő esetben a különélő másik szülőnél, más hozzátartozónál, vagy más alkalmas személynél, illetve nevelőszülőnél vagy – ha erre nincs mód – gyermekotthonban, vagy fogyatékosok és pszichiátriai betegek otthonában helyezi el.
23. Szakértőt rendel ki és ment fel, továbbá megállapítja a szakértői díjat.
24. Dönt a gyermekjóléti szolgáltató tevékenység működésének engedélyezéséről.
25. Közreműködik a gondozási díj, valamint a megelőlegezett gyermektartásdíj behajtásában.
26. Közreműködik a gyermektartási díj iránti igény érvényesítésében a nemzetközi szerződésben meghatározottak szerint
27. Ellátja a törvényben, vagy kormányrendeletben hatáskörébe utalt egyéb gyámügyi feladatokat.

Egyéb eljárások

28. Végzi a jegyző hatáskörébe tartozó szabálysértési eljárásokat.
29. Birtokvédelmi ügyben a Polgári Törvénykönyv szerinti, jegyzői hatáskörbe tartozó eljárást lefolytatja.
30. Ellátja a talált dolgokkal kapcsolatos államigazgatási feladatokat.
31. Végzi a házasságkötési és más családi ünnepek /házassági évfordulók, névadók/ szertartások megrendezését, biztosítja a kapcsolódó szolgáltatásokat.
32. A magyar állampolgárságról szóló törvényben írt hatósági feladatok teljesítése érdekében átveszi és a hatáskörrel rendelkező szervhez továbbítja az állampolgársági kérelmeket. Megszervezi az állampolgársági esküt, közreműködik az állampolgársági iratok előkészítésében.
33. Végzi a népszámlálási feladatok megszervezését, a népszámlálásban közreműködik.
34. Anyakönyvezi a születést, házasságkötést, halálozást, /holtnak nyilvánítást/, kiállítja az anyakönyvi kivonatokat, azokról kérelemre másolatot állít ki. Lefolytatja a házasságkötés hatósági eljárását. Jegyzőkönyvet vesz fel az apai elismerő nyilatkozatról. Végzi az anyakönyvek naprakész vezetését.
35. Végzi a külföldi állampolgár anyakönyvi eseményének hazai anyakönyvezését. Külföldi állampolgár házasságkötésének bejelentéséről jegyzőkönyvet vesz fel, előkészíti az engedélyezéssel kapcsolatos döntést.
36. Átveszi és továbbítja a névváltoztatási kérelmeket.
37. Vezeti a számítógépes népesség-nyilvántartást, kezeli és karbantartja a népesség-nyilvántartás kardonjait, gondoskodik annak elkülönített őrzéséről.
38. Rögzíti a népesség-nyilvántartás adataiban bekövetkezett változásokat.



39. Döntésre előkészíti az utcák elnevezésével kapcsolatos képviselőtestületi ügyeket.
40. Döntésre előkészíti a fiktív lakcímgügyek rendezése érdekében szükséges jegyzői döntéseket.
41. Közreműködik az országgyűlési és a helyi választások lebonyolításában.
42. Megteszi a hagyatéki eljárás során a jegyző hatáskörébe tartozó intézkedéseket.
43. Adatszolgáltatással és adatvédelemmel kapcsolatos feladatokat ellátja.
44. Hatósági igazolásokat ad ki.
45. Polgári védelmi és katasztrófa-elhárítási feladatok ellátása
46. Pályázatok előkészítését, lebonyolítását, szerződés tervezetek, összeállítását végzi.
47. Gondoskodik a Polgármesteri Hivatal zavartalan működését szolgáló berendezések hibátlan üzemeléséről.

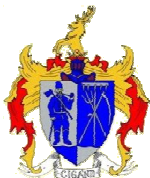
Állattartási, állategészségügyi, állatvédelmi feladatok

48. Vezeti az ebek nyilvántartását.
49. Állatvédelmi törvény alapján a jegyző hatáskörébe tartozó ügyekben előkészíti a szükséges intézkedést. Veszélyes állatok tartásának engedélyezése.
50. Ellátja a méhek vándoroltatásával kapcsolatos feladatokat.
51. Ellátja a vadkárrel kapcsolatos feladatokat.

Okmányiroda

Az Igazgatási – Hatósági Iroda szervezeti egységként működteti a jegyző a 256/2000. (XII.26.) Korm. rendelet szerint felállított Okmányirodát, a rendeletben írt illetékességi területtel.

1. Ellenőrzi a személyazonosító igazolvány iránti kérelem adatait, intézkedik az okmány kitöltéséről, gondoskodik a polgár részére történő átadásáról. Ideiglenes személyazonosító igazolványt állít ki.
2. Végzi a személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolvány kitöltésével, nyilvántartásával és a polgár részére történő kézbesítésével kapcsolatos feladatokat.
3. Ellátja a személyazonosítás céljára szolgáló, illetőleg jogosultságot igazoló okmányok kiadásával kapcsolatban hatáskörébe utalt adatkezelési feladatokat.
4. Feldolgozza a születési lapokat, valamint a külföldről hazatérő polgárok okmánnyal történő ellátását, az okmányirodai körzetére kiterjedően.
5. Ellenőrzi a járművezetésre jogosító okmányok /engedély/ kiállítása, érvényesítése, cseréje, pótlása iránti kérelem adatait, gondoskodik a kérelem teljesítéséről és az engedély ügyfél részére történő kiadásáról.
6. A jármű tulajdonjogát igazoló hatósági okmány /törzskönyv/ kiállítására, cseréjére, kárpótlására irányuló kérelem alapján intézkedik a törzskönyv kiállításáról, és az ügyfél részére történő kiadásáról.
7. Ellátja a jármű közúti forgalomban tarthatóságát igazoló okmány kiállításával, cseréjével, pótlásával és az ügyfél részére történő átadásával kapcsolatos feladatokat.
8. Ellátja a közlekedési okmányok kiadásával kapcsolatos adatkezelési feladatokat. átvezeti a nyilvántartáson a közlekedési okmányok adatait, az adatváltozásokat. Továbbítja az okmánytár részére az okmányok kitöltésének alapját képező iratokat.
9. Közlekedési okmány elvesztése, eltulajdonítása, megsemmisülése esetén a körözési nyilvántartást vezetői szerv értesítésével kezdeményezi az okmánykörözés elrendelését.



10. Gondoskodik a gépjárművezetői engedély visszavonásáról, bevonásáról, a jármű forgalomból történő kivonásáról, valamint az ezekkel összefüggő adatok nyilvántartásba történő bevezetéséről, okmány és rendszám-tábla körözés elrendeléséről.
11. A 2000. évi LXXXIII. törvényben foglaltak szerint végzi a vállalkozói igazolványok kiadását, gondoskodik ezzel összefüggésben a vállalkozás statisztikai számjelének, adószámának – szükség esetén adóazonosító jelének- beszerzéséről. Vezeti a vállalkozói igazolványokkal kapcsolatos nyilvántartást.
12. Útlevel kiadására irányuló kérelmek átvételével kapcsolatos eljárások.

Gyámhivatal:

Ellátja a városi gyámhivatal feladat- és hatáskörébe tartozó ügyeket a 331/2006.(XII.23.) Korm. rendeletben írt illetékességi területtel.

1. Elhelyezi a gyermeket ideiglenes hatállyal a különélő másik szülőnél, más hozzátartozónál, vagy alkalmas más személynél, illetve nevelőszülőnél, -ha erre nincs mód- gyermekotthonban, vagy más bentlakásos intézményben.
2. Megállapítja a szülői felügyeleti jog feléledését.
3. Dönt a más szerv által alkalmazott ideiglenes hatályú elhelyezés megszüntetéséről és megváltoztatásáról.
4. Átmeneti nevelésbe veszi a gyermeket és egyidejűleg gyámot /hivatásos gyámot/ rendel.
5. Tartós nevelésbe veszi a gyermeket és egyidejűleg gyámot /hivatásos gyámot/ rendel.
6. Dönt az átmeneti és a tartós nevelésbe vett gyermek kapcsolattartásáról.
7. Figyelemmel kíséri az átmeneti nevelésbe vett gyermek és szülő kapcsolatának alakulását, a szülőnek a gondozó személlyel vagy intézménnyel való együttműködését.
8. Dönt a gyermek átmeneti, vagy tartós nevelésbe vételének megszüntetéséről.
9. Dönt az utógondozás és az utógondozói ellátás elrendeléséről.
10. Dönt a gondozási díjfizetési kötelezettség megállapításáról, illetve megszüntetéséről.
11. Megállapítja az átmeneti, vagy a tartós nevelésbe vett gyermek lakóhelyét.
12. Dönt az átmeneti vagy tartós nevelésbe vett, speciális szükségletű gyermek nevelési felügyeletéről
13. Közreműködik a bírósági végrehajtási eljárásban
14. Pénzbeli támogatásokkal kapcsolatban dönt:
 - a. az otthonteremtési támogatás megállapításáról,
 - b. gyermektartásdíj megelőlegezéséről.
15. Gyermek családi jogállásának rendezése érdekében:
 - a. teljes hatályú apai elismerő nyilatkozatot vesz fel,
 - b. megállapítja a gyermek családi és utónevét,
 - c. hozzájárul – cselekvőképtelen jogosult esetén - a családi jogállás megállapítására irányuló per megindításához és egyidejűleg eseti gondnokot rendel.
16. Örökbefogadással kapcsolatban
 - a. dönt a gyermeket örökbe fogadni szándékozók alkalmasságáról, és kérelemre elrendeli az örökbefogadásra alkalmas személyek nyilvántartásba való vételét,
 - b. dönt a gyermek örökbe fogadhatónak nyilvánításáról,



- c. elbírálja és jóváhagyja a szülőnek azon jognyilatkozatát, amelyben hozzájárul gyermeke ismeretlen személy általi örökbefogadásához
 - d. dönt az örökbefogadás engedélyezéséről,
 - e. dönt a felek közös kérelme alapján az örökbefogadás felbontásáról,
 - f. kérelemre felvilágosítást adhat a vér szerinti szülő adatairól.
17. Pert indíthat, illetve kezdeményezhet
- a. a gyermek elhelyezése, illetve kiadása,
 - b. a gyermeket megillető tartási követelés érvényesítése,
 - c. a szülői felügyelet megszüntetése, vagy visszaállítása,
 - d. a gyermek örökbefogadhatóságának felbontása,
 - e. a cselekvőképességet érintő gondnokság alá helyezés és annak megszüntetése,
 - f. a számadási kötelezettség, illetve a számadás helyességének megállapítása iránt.
18. Feljelentést tesz
- a. a gyermek veszélyeztetése, vagy a tartás elmulasztása,
 - b. a gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény miatt
19. Szülői felügyeleti joggal, illetve a gyermektartásdíjjal kapcsolatban
- a. dönt a gyermek és a szülő ill. más kapcsolattartásra jogosult személy kapcsolattartásáról,
 - b. intézkedik a bíróság, valamint a gyámhivatal által szabályozott kapcsolattartás végrehajtásáról,
 - c. dönt a szülő jognyilatkozatának érvényességéhez szükséges jóváhagyásról,
 - d. dönt a szülői felügyeleti jogkörbe tartozó olyan kérdésről, amelyben a szülői felügyeletet együttesen gyakorló szülők nem jutottak egyetértésre,
 - e. hozzájárul a gyermek családba fogadásához,
 - f. jóváhagyja a gyermek végleges külföldre távozására vonatkozó nyilatkozatot,
 - g. engedélyezi a gyermek részére a szülői ház, vagy a szülők által kijelölt más tartózkodási hely elhagyását, illetve a feltételek megváltozása esetén visszavonja az e tárgyban kiadott engedélyt,
 - h. dönt a 16. életévét betöltött gyermek házasságkötésének engedélyezéséről,
 - i. eljár a külföldön lakó, vagy tartózkodó személy tartásdíj iránti igényével kapcsolatos ügyben,
 - j. engedélyezi a tanköteles gyermek művészeti, sport-, modell- vagy hirdetési tevékenység keretében történő foglalkoztatását
20. Gyámsággal és gondnoksággal kapcsolatban
- a. a gyermek részére gyámot, hivatásos gyámot rendel,
 - b. ideiglenes gondnokot, gondnokot, hivatásos gondnokot rendel,
 - c. irányítja és felügyeli a gyám, a hivatásos gyám tevékenységét,
 - d. felfüggeszti, elmozdítja vagy felmenti a gyámot, a gondnokot,
 - e. külön jogszabályban meghatározott esetekben zárlatot rendel el, zárgondnokot, eseti gondnokot, ügygondnokot, az ügyei vitelében akadályozott személy képviselőjére és méhmagzat részére gondnokot rendel és ment fel, továbbá megállapítja a munkadíjukat.



21. Vagyonkezeléssel kapcsolatban

- a. dönt a gyermek és gondnokoltak készpénzvagyonának gyámi fenntartásos betétben, vagy folyószámlán történő elhelyezéséről, illetve az elhelyezett pénz felhasználásáról, államilag garantált értékpapírba, biztosítási kötvénybe történő befektetésről, letétben kezelésről, valamint egyéb tárgyak letétbe helyezéséről,
 - b. dönt a gyám, a gondnok vagyon- és bérlakás kezeléséhez kapcsolódó jognyilatkozata érvényességéhez szükséges jóváhagyásról,
 - c. rendszeres felügyelete alá vonhatja a vagyonkezelést, ha a szülők a gyermek vagyonának kezelése tekintetében kötelességüket nem teljesítik,
 - d. elbírálja a rendszeres és az eseti számadást, meghatározott esetekben a végszámadást,
 - e. közreműködik a gyermekek, gondnokoltak ingó és ingatlan vagyonával és vagyonértékű jogával kapcsolatos ügyekben,
 - f. közreműködik a hagyatéki eljárásban,
22. Amennyiben az ügyben a gyermek személyiségével kapcsolatos jelentős tény, vagy körülmény megítéléséhez különleges szakértelem szükséges, szakértőt rendel el és ment fel, továbbá megállapítja a szakértői díjat.

Titkárság

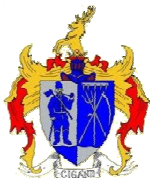
Iktatással, irattározással kapcsolatos feladatok

Az iktatással és irattározással, valamint az iratok selejtezésével kapcsolatos feladatokat az Iratkezelési Szabályzatban rögzített eljárási rend betartásával látja el.

1. Gondoskodik a postai küldemények átvételéről, bontásáról, jegyzőnek szignálásra történő átadásáról, névre szóló küldemények átadásáról.
2. Ellátja a polgármester tevékenységével összefüggő előkészítő, szervező, ügyviteli és nyilvántartási feladatokat.
3. Előkészíti a polgármester hatáskörébe tartozó mindazon intézkedéseket, amelyek nem tartoznak más osztály tevékenységi körébe.
4. Szervezi a sajtó- és a tömegkommunikációs kapcsolatokat, közreműködik az önkormányzat működéséről, feladatairól szóló információ szolgáltatásban.
5. Sajtófigyelői tevékenységet végez.
6. Szervezi a polgármester fogadónapján elhangzott állampolgári bejelentések, panaszok intézését.
7. Közreműködik az önkormányzati rendezvények előkészítésében és bonyolításában.
8. Biztosítja az önkormányzati szövetségekkel a rendszeres kapcsolattartást, előkészíti és szervezi a polgármester ezzel összefüggő feladatait.
9. Központi iktatás, iratkezelés
10. Sokszorosítás, ügyviteli feladatok ellátása

Képviselőtestület, bizottságok működésével, választásokkal kapcsolatos szervezési és technikai feladatok.

11. Elkészíti a képviselőtestületi és bizottsági meghívók tervezetét, a bizottsági elnökkel közvetlen egyeztetést folytat a tárgyalandó napirendekről, a meghívottak személyéről, a bizottsági ülés időpontjáról.



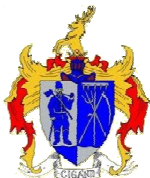
12. Gondoskodik a meghívók és előterjesztések megfelelő példányszámú sokszorosításáról, csomagolásáról, - kézbesítő útján - a kézbesítésről, a képviselőtestületi ülés meghívójának a hirdetőtáblán történő kifüggesztéséről.
13. Biztosítja a képviselőtestületi ülés technikai feltételeit, gondoskodik az ülésen elhangzottak hangfelvételéről, ennek alapján a jegyzőkönyv elkészítéséről. A jegyzőkönyv elkészítésével egyidejűleg a képviselőtestületi ülés jegyzőkönyvéből elkészíti az önkormányzati döntéseket tartalmazó kivonatokat. Gondoskodik a Képviselőtestületi jegyzőkönyv eredeti példányának évente történő bekötéséről, elkülönített őrzéséről.
14. Gondoskodik a Képviselőtestület által alkotott önkormányzati rendeletek hirdetőtáblán, valamint a helyi újságban történő közzétételéről a határozatok nyilvántartásáról.
15. Gondoskodik a Képviselőtestület, valamint az állandó bizottság jegyzőkönyvének az Észak-magyarországi Regionális Államigazgatási Hivatalhoz – határidőben történő - továbbításáról.
16. Igény és szükség szerint segítséget nyújt a helyi kisebbségi önkormányzat testületi, ügyviteli feladatainak ellátásában. Gondoskodik a kisebbségi testületi ülésről készített jegyzőkönyv egy példányának az Észak-magyarországi Regionális Államigazgatási Hivatalhoz – határidőben történő - továbbításáról.
17. Biztosítja a Képviselőtestület, a bizottságok, a kisebbségi önkormányzat nyilvános üléseinek jegyzőkönyveibe való betekintést.
18. Az országgyűlési képviselők, a helyi önkormányzati képviselők és a polgármester, a helyi kisebbségi önkormányzatok tagjainak választása során, továbbá a népszavazás és a népi kezdeményezés eljárásainak lebonyolításában a jegyző, -mint a Helyi Választási Iroda vezetője- erre vonatkozó megbízása szerint jár el.

Munkáltatói jogkörök gyakorlásával összefüggő szervezési, nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatok.

19. Közreműködik a jegyző munkáltatói intézkedéseinek előkészítésében, végrehajtásában.
20. Gondoskodik a közszolgálati nyilvántartás naprakész vezetéséről, gondoskodik az adatok központi nyilvántartási szervhez történő továbbításáról.
21. Közreműködik a köztisztviselők tervszerű, jogszabályi követelményeknek megfelelő továbbképzésének szervezésében.
22. Közreműködik a Képviselőtestület és a polgármester munkáltatói jogkörben hozott döntéseinek adminisztrációs és nyilvántartási feladataiban.
23. Gondoskodik a köztisztviselők vagyonynyilatkozatainak elkészítéséről, kezeléséről és továbbításáról.
24. Gondoskodik a foglalkozás-egészségüggyel kapcsolatos feladatokról.

Közoktatási feladatai

25. Gondoskodik az önkormányzat nevelési oktatási intézményei nevelési- pedagógiai programjának, szervezeti és működési szabályzatának elkészítéséről, Képviselőtestület elé terjesztéséről.
26. Gondoskodik a tanköteles korba lépő gyermekek névjegyzékének összeállításáról, a lista intézményekkel történő egyeztetéséről.



27. Gondoskodik az óvodai felvételek, általános iskolai beiratkozások időpontjáról szóló jegyzői rendelkezés előkészítéséről, intézményekhez történő megküldéséről, hirdetményi közzétételéről. Koordinál az intézmények vezetőivel a beiratkozások rendjével kapcsolatosan.
28. Döntésre előkészíti a közoktatási ügyekben hozott intézményi határozat ellen benyújtott fellebbezések elbírálására vonatkozó jegyzői határozatokat.
29. A jegyző képviselőjeként ellenőrzi a nevelési, oktatási intézmények működésének törvényességét, különös tekintettel a tanügyi nyilvántartások, személyi anyagok, házirend, belső szabályzatok, tantestületi jegyzőkönyvek és határozatok dokumentumait.
30. Közreműködik a nevelési- oktatási intézmények pályázatainak előkészítésében.

Közművelődési feladatok

31. Közreműködik az állami ünnepek, városi ünnepek, megemlékezések szervezésében. Koordinálja a városi rendezvényeket, nemzetközi ünnepeket, évfordulókat.
32. Közreműködik a közművelődési pályázatok előkészítésében.
33. Gondoskodik a művelődéssel, kultúrával kapcsolatos adatszolgáltatásokról.

Sport feladatok

34. Szervezi, koordinálja a városi sportrendezvényeket.
35. Tartja a kapcsolatot a helyi sportegyesülettel.

Egészségügyi feladatok

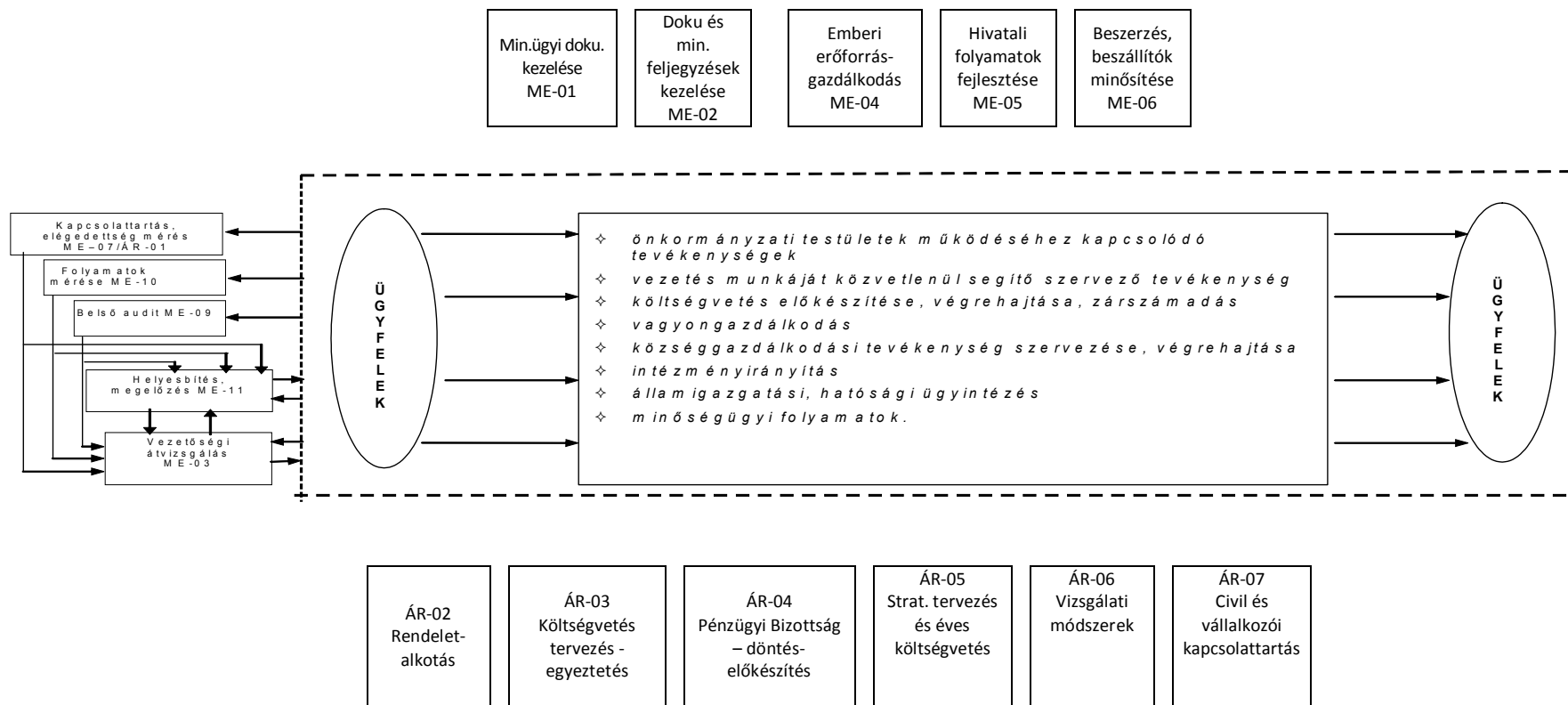
36. Gondoskodik az egészségüggyel kapcsolatos feladatok ellátásáról, ügyeleti beosztások, megbízási szerződések, megállapodások elkészítéséről, továbbításáról, illetve a finanszírozási szerződések figyelemmel kíséréséről, továbbításáról.
37. Közreműködik a közegészségügyi feladatok végrehajtásában.
38. Egészségüggyel kapcsolatos statisztikák elkészítése és továbbítása.

Egyéb feladatok

42. Közreműködik az egyes honvédelmi kötelezettségek, mozgósítási és hadkiegészítési feladatok ellátásában, gondoskodik az Önkormányzat Mozgósítási Tervének naprakészen tartásáról.
43. Részt vesz a Polgári Védelem tervrendszereinek kidolgozásában, gondoskodik azok folyamatos naprakész állapotban tartásáról.



0.2.4. FOLYAMATOK ÉS AZOK KÖLCSÖNHATÁSA



- FŐFOLYAMATOK:** hatósági, városüzemeltetési, közigazgatási, önkormányzati rendeletalkotási, költségvetés-tervezési és végrehajtási folyamatok
- A FŐFOLYAMATOKAT TÁMOGATÓ FOLYAMATOK:** szabályozások; feljegyzések kezelése; oktatás, képzés; beszállítók minősítése
- A SZERVEZETFEJLESZTÉS MÉRÉSI ÉS FEJLESZTÉSI FOLYAMATAI:** ügyfélelégedettség-mérés; folyamatok mérése; belső auditok; helyesbítő és megelőző tevékenység; vezetői átvizsgálás, munkanap-fényképezés



0.3 RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

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

Belső dokumentumok:

- SZMSZ
- Alapító okirat
- Adatvédelmi szabályzat
- Egyedi iratkezelési szabályzat
- Eszközök és források értékelési szabályzata
- Folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés rendszere
- Gépjármű-üzemeltetési szabályzat
- Leltárkészítési és leltározási szabályzat
- Pénzkezelési szabályzat
- Felesleges vagyontárgyak hasznosításának és selejtezésének szabályzata
- Informatikai biztonsági szabályzat
- Közszolgálati szabályzat
- Számvitel politika
- Ügyrend
- Gazdasági szervezet ügyrendje
- Kiadmányozás rendje
- Számlarend és mellékletei
- Informatikai stratégia
- Rendelet a pályázati kiírás lefolytatása nélkül betölthető munkakörökről
- Rendelet a helyi építési szabályzatról és a szabályozási tervek elfogadásáról

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 - meghatározások

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, ÁR)	A SZK-ben megfogalmazott követelmények kielégítésére vonatkozó utasítás, amely tartalmazza: <ul style="list-style-type: none">– a folyamat végrehajtásának módját,– a végrehajtandó feladatok felelőseit,– a készítendő, vezetendő dokumentumok körét,– hivatkozásokat és utalásokat a megvalósítandó folyamatokat szabályozó egyéb utasításokra.
Dokumentum	Információ és annak hordozója (például feljegyzés, előírás, eljárás dokumentum, rajz, jegyzőkönyv, szabvány).
Feljegyzés	A feljegyzés olyan dokumentum, amely az elvégzett tevékenységről, vagy az elért eredményről objektív bizonyítékot szolgáltat.
Felsőszintű dokumentumok	Szabványok, törvények, jogszabályok, rendeletek, szakmai irányelvek, hatósági engedélyek.
Egyéb dokumentumok	A szolgáltatást igénybe vevők által szolgáltatott dokumentumok.

0.4.1. RÖVIDÍTÉSEK

SZK	Szervezetfejlesztési Kézikönyv
MR	Minőségügyi Rendszer
ÁR	Államreform Operatív Program
ME-02	Ahol:
ME/FE	Eljárás
02	Az aktuális fejezeten belüli eljárás sorszáma
M	Melléklet

0.4.2. FOGALMAK

A szolgáltatást igénybe vevők	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Magánszemélyek, jogi személyek</i>2. <i>Önkormányzati intézmények</i>3. <i>Ellenőrző szervek, hatóságok</i>4. <i>Önkormányzat képviselő-testülete és bizottságai</i>5. <i>Ügyfelek</i>6. <i>Civil szervezetek</i>
--------------------------------------	--



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.



1. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

1.1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

A Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszer keretében szabályozza közigazgatási, önkormányzati döntés-előkészítési, végrehajtási folyamatait.

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-10 és az ÁR-01 – ÁR-07 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 rendben végzi.

A Polgármesteri Hivatal a folyamatok szabályozási háttérének biztosítását, feltételrendszerének megteremtését, irányítását, ellenőrzését, mérését, elemzését és folyamatos tökéletesítését a minőségirányítási rendszer az ISO 9001 szabvány 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 a minőségirányítási 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 a minőségirányítási 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 minőségpolitikáját és minőségcéljait,
- rendszeres időközönként átvizsgálja a minőségirányítási rendszer működését,
- biztosítja 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 hatékony ellátását segíti elő azzal, hogy a Polgármesteri Hivatal az ISO 9001:2008 szabvány szerint kidolgozott minőségirányítási 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. Minden hivatali dolgozó célja, hogy a város polgárainak egyre igényesebb és szigorúbb elvárásainak megfeleljünk.

Ügyfélközpontúság:

A hivatali ügyintézési folyamatban igyekszünk a legjobb tudásunk szerint kiszolgálni ügyfeleinket. Ezt udvarias és segítőkész, gyors ügymenettel biztosítjuk, magas szakmai és a köztisztviselőktől elvárható etikai színvonalon. A döntések meghozatalában és végrehajtásában a hatósági jogkörök alkalmazása során – a jogszabályi előírások betartása és betartatása mellett – gondosan mérlegeljük a szűkebb és tágabb lakóközösség érdekeit, s egyben biztosítjuk, hogy ügyintézőink folyamatosan az ügyfelek rendelkezésére álljanak. Szolgáltató hivatalként törekszünk egy ügyfélközpontú hivatali modell kialakítására.



Együttműködés a lakossággal:

A Polgármesteri Hivatal közvetlen és közvetett eszközökkel egyaránt bevonja tevékenységébe a város polgárait. A Polgármesteri Hivatal szolgáltatást nyújt a város polgárainak és legfőbb célunk, hogy a jogszabályok maradéktalan betartásával eleget tegyünk elvárásaiknak. Az ügyfélfogadási időkorlátok alatt meghatározott fogadó órákon és egyéb rendezvényeken is meghallgatjuk véleményüket és azt hasznosítjuk tevékenységünkben. A Polgármesteri Hivatal saját munkájáról, valamint azzal összefüggésben az ügyfeleket érintő változásokról a helyi tömegtájékoztatási eszközök nyújtotta lehetőséget felhasználva nyújt információkat.

Esélyegyenlőség:

A törvény előtti egyenlőséget a Polgármesteri Hivatal mindennapi működésében is érvényesítjük. Az önkormányzat a fenntartásában működő intézményekben kiemelt figyelmet fordít a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek felmérésére. Az iskolákban ösztönözi a szakmailag megalapozott gyermekközpontú tanítási módszerek elterjedését, az egészségügyben és a szociálpolitikában a preventív eszközök alkalmazásával hangsúlyt helyez a magas szintű szakmai munkára. A városunkban működő belföldi és külföldi gazdasági társaságokat kiszámítható jogi és gazdasági körülmények megteremtésével segíti, de egyben elvárja tőlük, hogy megfelelő munkakörülményeket és egészséges környezetet biztosítsanak valamennyi dolgozójuknak.

Törvényesség:

A jogállamiság erősítése megköveteli a jogszabályok és az állami irányítás egyéb jogi eszközeinek szigorú betartását és betartatását, valamint az állampolgárok törvénytisztelő magatartásának elősegítését, a jogkövető magatartás elterjedését.

A minőségirányítási rendszerünk működéséhez szükséges feltételek meglétét a Polgármesteri Hivatalban rendszeresen felülvizsgáljuk és a felülvizsgálat eredményeinek értékelését követően minden szükséges intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy teljes körűen érvényesíthetők legyenek a minőségpolitikában és a Polgármesteri Hivatal Szervezetfejlesztési Kézikönyvében megfogalmazottak.

A minőségirányítási rendszer követelményeit a Polgármesteri Hivatal vezetősége és a dolgozók teljes körűen elfogadták és folyamatosan továbbfejlesztik annak érdekében, hogy az ISO 9001:2008 nemzetközi minőségügyi szabvány által előírt legszigorúbb minőségi kívánalmaknak is megfeleljünk.

Németh Károly
Polgármester

Gál Béla
Jegyző



2.4 TERVEZÉS

2.4.1 SZERVEZETFEJLESZTÉSI ÉS MINŐSÉGCÉLOK

A vezetés 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 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

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
- minőségirányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei
- külső auditok eredményei
- oktatottak, képzettek száma

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



A szervezetfejlesztési és minőségcélok 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 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER TERVEZÉSE

A vezetés gondoskodik a szervezetfejlesztési és minőségirányítási rendszer folyamatainak meghatározásáról, a dokumentumok elkészítéséről, a rendszer bevezetéséről, a működőképességének fenntartásáról, a célokból adódó tevékenységek, feladatok megfogalmazásáról és minőségprogramokban való megjelenítéséről.

A minőségirányítási 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 szervezetfejlesztési vezető, az ÁROP pályázattal összhangban koordinálja a kialakított minőségügyi rendszer működését. Feladatai központjában a minőségügyi rendszer folyamatos tökéletesítése, javítása és hatékonyabbá tétele áll.

A vezetés képviselője: **Gönczi Zsolt**, aki projekt vezetőként felelős:

- a rendszer hatékony működéséhez szükséges vezetői 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 vezetői átvizsgálás előkészítéséért,
- a minőségirányítási rendszer szakmai képviseletéért,
- 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;
- munkaértekezleteken (hivatali, intézményi);

nyomon-követhetőek:

- a megbeszélések, értekezletek emlékeztetőiben.

2.6 VEZETŐI ÁTVIZSGÁLÁS

A vezetés a minőségirányítási rendszer működésének, hatékonyságának, a minőségpolitika gyakorlati megvalósításának és a minőségcélok 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 megfelelése,
- a megelőző tevékenységek, a helyesbítő tevékenységek és a javítások helyzete,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokat követő tevékenységek,
- a változások, melyek hatással vannak a szervezetfejlesztési eredményekre.

2.6.2. ÁTVIZSGÁLÁSI OUTPUT

A vezetőségi átvizsgálás eredményének tartalmaznia kell:

- a minőségügyi 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 megfelelését, 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 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 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 hatását 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 hátterét, nyomon követését, ellenőrzését, igazolását a Kézikönyv, az eljárások, valamint külső és a belső dokumentumok határozzák meg.

A Polgármesteri Hivatal minőség szempontjából jelentős folyamatok rendeltetésüknek való megfelelőségét 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 VEVŐKEL 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 mindenkor 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

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 megfelelőség 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. 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. Ezek kiterjednek az anyagnak, terméknek, szolgáltatásnak jóváhagyási, minősítési és minőségirányítási rendszerből adódó követelményeire is.

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 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) - a minőségirányítási rendszer követelményeihez igazodóan - "eljárások" rögzítik.

A Polgármesteri Hivatalban alkalmazott Minőségügyi Eljárások, egyrészt az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeit tartalmazzák **(ME-01–ME-10)**, másrészt a főfolyamatokban meghatározott eljárások.

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.



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 SZERVEZETEKSEL 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 és a képviselő-testület elégedettségi mérésének szabályozását az **ME-07 – {ÁR-01} számú eljárás** tartalmazza.

5.2.2 DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT (CAF)

A 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 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 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 **ME090 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.

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 vezetői 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.

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-10 számú eljárás** tartalmazza.



6. ÁROP RÉSZTERÜLETEK

6.1. A DÖNTÉSI MECHANIZMUS KORSZERŰSÍTÉSE

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

Módszer: dokumentumok felülvizsgálata, ügyirat-statisztikák, munkanap-fényképezés

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 javaslatlétel
 - Folyamatszabályozások kidolgozása az ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozóan
- Ügyfélszolgálati tevékenységek ellátásának javítása (pl. munkaszervezés, ügyintézési folyamat átalakítása);

Módszer: ügyfél-elégedettségi kérdőív kidolgozása, ügyfél-elégedettség mérés, folyamatszabályozás

Eredmények, indikátorok:

- Döntés-előkészítő 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 ügyfél-elégedettség-vizsgálat eredményeit.

- Rendeletalkotási és/vagy egyéb szabályozási folyamatok egyszerűsítése, átalakítása;

Módszer: folyamatszabályozás, állapotfelmérés

Eredmények, indikátorok:

- Javaslat összeállítása az IT támogatásra a rendeletalkotás és egyéb szabályozási feladatokra vonatkozóan
 - Folyamatok ki- és átdolgozására vonatkozó eljárás (szöveges és folyamatábra) összeállítása, javaslatlételi szintig
- a hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása;
Módszer: elemzés, értékelés
Eredmények, indikátorok:
 - Belső és külső kommunikációs folyamat kidolgozása
 - Eljárásrend megfogalmazása a belső kommunikáció javítása érdekében.



- A hivatal működését, illetve a nyújtott közszolgáltatások eredményességét mérő mutatószámok bevezetése;
Módszer: helyszíni felmérések, kapcsolattartói adatszolgáltatás, tételes átadás-átvételi dokumentum listákon szereplő anyagok feldolgozása, tanácsadói munkavégzés
Eredmények, indikátorok:
 - Mutatószámok bevezetése
- Szervezeti szintű teljesítménymérési és értékelési eszközök bevezetése;
Módszer: folyamatszabályozás
Eredmények, indikátorok:
 - Folyamatszabályozás

6.2. A KÖLTSÉGVETÉSI GAZDÁLKODÁS EREDMÉNYESSÉGÉNEK JAVÍTÁSA

- Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása
Módszer: dokumentumok elemzése, felülvizsgálata
Eredmények, indikátorok:
 - Komplex stratégiai tervezési dokumentumok
- Pénzügyi és költségvetés végrehajtási ellenőrzés javítása
Módszer: folyamatszabályozás
Eredmények, indikátorok:
 - Módosított eljárások, FEUVE
 - 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: folyamatszabályozás
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 szegmens részére.
- Stratégiai tervezés és éves költségvetés összekapcsolása;
Módszer: eljárások kidolgozása
Eredmények, indikátorok:
 - Az érintett felek bevonását leíró és szabályozó eljárás kidolgozása
- A költségvetés készítésének és elfogadásának folyamata;
Módszer: eljárások kidolgozása
Eredmények, indikátorok:
 - Összefoglaló tanulmány az internet alapú ügyindítási forma elterjesztéséhez



7. SZERVEZETFEJLESZTÉSI ELJÁRÁSOK

- ME-01** Szervezetfejlesztési Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása
- ME-02** Dokumentumok és minőségügyi feljegyzések kezelése
- ME-03** Vezetőségi átvizsgálás
- ME-04** Emberi erőforrás-gazdálkodás
- ME-05** Hivatali folyamatok fejlesztése
- ME-06** Beszerzés, beszállítók minősítése
- ME-07 – {ÁR-01}** Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek és a képviselő-testület elégedettségének mérése
- ME-08** Belső audit
- ME-09** Folyamatok ellenőrzése, megfelelőségük mérése, nem-megfelelőségek kezelése
- ME-10** Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása
- ÁR-02** A Polgármesteri Hivatal részvétele az önkormányzat rendeletalkotási folyamatában
- ÁR-03** Az éves költségvetés tervezése során érdekképviselőkkel folytatandó véleményeztetés
- ÁR-04** A költségvetésről szóló rendelet tervezet véleményeztetése a pénzügyi bizottsággal
- ÁR-05** A stratégiai tervezés és az éves költségvetés összekapcsolása
- ÁR-06** Hivatali működés vizsgálati módszereinek folyamatszabályozása
- ÁR-07** A civil és a vállalkozói szférával kialakítható kapcsolatok megszervezésének folyamata