

KAPCSOLATTARTÁS A LAKOSSÁGGAL, A BEJELENTÉSEK, JAVASLATOK, PANASZOK KEZELÉSE, ÜGYFELEK ÉS A KÖZGYŰLÉS ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSE

1. ELJÁRÁS CÉLJA

Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal lakossági kapcsolatainak, a tőlük érkező bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének, valamint megelégedettségük mérésének szabályozása. Jelen eljárás rögzíti e tevékenységek folyamatát, rögzítve a felelőségeket és a dokumentálási kötelezettségeket. Az eljárás során a szervezetfejlesztési projekt keretében a „Szervezeti megoldások bevezetése a lakosság naprakész és folyamatos tájékoztatásának javítására, a döntések nyilvánossá tételére” vonatkozó dokumentumban foglaltakat is alkalmazzuk.

2. ELJÁRÁS LEÍRÁSA

2.1 Kapcsolattartás a lakossággal

Ügyfélfogadás

Az általános ügyfélfogadás hetente hétfőn, kedden, szerdán, pénteken van. Az ügyfélfogadási pontos rendjét a Polgármesteri Hivatal Közzolgálati Szabályzata-ról szóló 44.480/2007. (VIII.01.) számú jegyzői rendelkezés 4. §-a szabályozza.

Vezetők ügyfélfogadási rendje

A polgármester, az alpolgármesterek és a főjegyző havonta egyszer tartanak fogadónapot.

Közmeghallgatás

A polgármester az Ötv. alapján évente egyszer közmeghallgatást tart, melyen beszámol a közgyűlés és a Polgármesteri Hivatal tevékenységéről. A közmeghallgatáson elhangzott kérdéseket, javaslatokat, felvetéseket a jelenlévő érdekeltek - az összes képviselő, az összes irodaszintű szervezeti egység vezető - a helyszínen, illetve később írásos formában az illetékes irodaszintű szervezeti egység vezetők megválaszolják.

Lakossági fórum

Egy adott területet érintő fejlesztési célkitűzés megvalósítása előtt a Polgármesteri Hivatal lakossági fórumot szervezhet, melyen részt vesz a szakmai szempontok szerint illetékes alpolgármester és az osztályszintű szervezeti egység(ek) vezetője(i). A fórumon elhangzottakat - mint lakossági véleményt, javaslatot - az adott fejlesztéshez készülő közgyűlési előterjesztésben figyelembe veszi az illetékes osztályszintű szervezeti egység vezetője. A polgármester lakossági kapcsolatainak erősítése érdekében az illetékes referens lakossági fórumot szervez a fontosabb közgyűlési döntések előkészítésekor. A fórumokat a PR és sajtóreferens hirdeti meg a helyi médiában. A tartalmi előkészítés, a fórumok ütemezése, a szervezés a civil referens feladata, aki közreműködik a fórumokon felvetett egyéni problémák hivatalon belüli megoldásának koordinálásában.

Lakossági tájékoztatás, figyelemfelhívás

A Közgyűlési és Jogi Csoport a PR és sajtóreferenssel együttműködve a sajtó útján és a hirdetőtáblán közzéteszi a közgyűlési ülések helyét, idejét és tervezett napirendjét, illetve az ülést követően az elfogadott rendeleteket és határozatokat a Nyíregyházi Naplóban kihirdeti, ill. közzéteszi.

Az előterjesztések, határozatok és a folyamat során keletkező egyéb dokumentumok szervezeti egységek közötti átadása kinyomtatott formában történik, a dokumentumok elektronikus változata nem kerül továbbításra. A papír alapú dokumentumok a Nyírinfo Nonprofit Kft. részére kerül átadásra, ahol szkennelés útján digitalizálják, majd megjelentetik a www.nyirhalo.hu honlapon.

Ezen túlmenően folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az önkormányzat tevékenységéről, a hivatali munkáról a Polgármesteri Hivatal Ügyrendi Szabályzatában foglaltak szerint. A PR és sajtóreferens koordinálja a közgyűlésnek a lakosság széles körét érintő döntéseinek nyilvánosságát. A Városháza Sajtószolgálatát a PR és sajtóreferens működteti. Minden hétfőn faxon eljuttatja a médiához a sajtó számára nyilvános események időpontját, helyszínét. A fontosabb eseményekről, döntésekről sajtóközleményt ad ki. Szervezi a Városháza sajtótájékoztatóit, gondoskodik a sajtó képviselőinek meghívásáról, a sajtóanyagok előkészítéséről.

2.2 Bejelentések, javaslatok, panaszok kezelése

Valamennyi, a Polgármesteri Hivatal tevékenységére, illetve munkatársaira vonatkozó bejelentést, panaszt - bármely módon is (levélben, tisztségviselők fogadónapján, illetve ügyfélfogadási időben elhangzottak stb.) jutott a Hivatal tudomására - írásba kell a foglalnia a felvevőnek, és elbírálásáról az alábbiak szerint kell gondoskodnia.

A tisztségviselők (polgármester, alpolgármester) a fogadónapjukon tudomásukra jutott panaszokat - tartalmuktól függően - kiszignálják az illetékes osztályszintű szervezeti egység vezetőjének, aki intézkedik az ügy kivizsgálásáról. Az egyéb módon a Hivatal tudomására jutott panaszokat, bejelentéseket a főjegyzőnek kell továbbítani. A főjegyző az ügyet az illetékes osztályszintű szervezeti egység vezetőjének szignálja ki. Az osztályszintű szervezeti egység munkájával vagy munkatársaival kapcsolatosan az osztályszintű szervezeti egység vezetője fogadónapján tudomására jutott bejelentés, panasz kivizsgálásáról közvetlenül az osztályszintű szervezeti egység vezetője gondoskodik.

A kijelölt ügyintéző kivizsgálja az ügyet, és elkészíti a válaszlevelet. Egyeztetni az osztályszintű szervezeti egység vezetőjével és - mindkettőjük szignálása után - a főjegyzőnek, illetve a bejelentést felvevő tisztségviselőnek átadják. A főjegyző, illetve az érintett tisztségviselő - ellenőrzés után - kiadmányozza a választ.

Amennyiben a bejelentés, panasz, jogos volt - a főjegyző döntése szerint - az érintett osztályszintű szervezeti egység vezetője helyesbítő tevékenységet indít el az EH-11 sz. Eljárás szerint.

2.3 Elégedettség mérés

Ügyfelek

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 főjegyző hagyja jóvá - a minőségügyi vezető évente egy alkalommal, egy hónapon keresztül valamennyi osztályszintű szervezeti egységnél, valamint a Hivatal bejáratánál elhelyezi, gondoskodva megfelelő gyűjtéséről. A visszaküldött (levél, gyűjtőláda) kérdőíveket évente egy alkalommal a minőségügyi vezető kiértékeli. Összesítést, értékelést készít róla, melyet átad a főjegyzőnek.

Az értékelés alapján - a főjegyző döntése szerint - az érintett osztályszintű szervezeti egység vezetője helyesbítő tevékenységet indít el az EH-11 sz. Eljárás szerint.

Közygyűlés

A közgyűlés, a bizottságok, illetve a polgármester az előterjesztések kapcsán folyamatos kapcsolatban van a Hivatallal, és - döntésük alapján - a Hivatal munkájáról bármikor kérhetnek összefoglaló beszámolót, melynek keretében véleményt alkotnak a Hivatal munkájáról.

A főjegyző minden évben önálló előterjesztés keretében számol be a közgyűlésnek a hivatal előző évi munkájáról.

Az eseti beszámoltatásokon túlmenően a polgármester évente egyszer apparátusi értekezlet keretében a közgyűlés nevében értékeli a Hivatal működését. Az értékeléseket a minőségügyi vezető összegzi, értékeli és átadja a főjegyzőnek.

Az értékelések alapján - a főjegyző döntése szerint - az érintett irodaszintű szervezeti egység vezetője helyesbítő tevékenységet indít el az EH-11 sz. Eljárás szerint.

3. MELLÉKLETEK

-