

Az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer hasznosulása

Tisztelt Címzetes Főjegyző Úr!

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala 1998 folyamán az önkormányzatok közül országosan másodikként szerezte meg az ISO minősítést. Ennek a hagyománynak a folytatása képpen 2008-ban országosan az összes gazdálkodó szervezetek, hivatalok közül elsőként auditáltatta magát az ISO 9001:2008 szabvány szerint. Ennek egyik oka, hogy a minőség iránti tudatosság és az ügyfelek kiszolgálása elsődleges célja Hivatalunknak. Ennek érdekében is indítottuk el szervezetfejlesztési projektünket, illetve döntött a Közgyűlés még 168/2008. (V.26.) számú határozatában a pályázat beadásáról és a fejlesztés elkezdéséről sikeres elbírálás esetén.

A minőségirányítási rendszer előírásainak megfelelően az általános eljárásrend alapján (EH05) Fejlesztési feladatot indított „ÁROP-1.A.2/B Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala működésének átvilágítása és a szervezet fejlesztése” címen. A fejlesztés ütemezése a pályázathoz kapcsolódóan haladt, befejezése a Támogatási Szerződés módosításának eredménye képpen 2010. július 31-én fejeződött be.

A korábbiakhoz képest a Hivatal minőségirányítási rendszere a projekt eredménye képpen jelentősen megváltozott. A változások a teljes rendszerdokumentáción átvezetésre kerültek. A legjelentősebb változás a szervezeti struktúra megváltozása volt, mely alapján az egyes irodák osztályokká alakultak, és később ez alapot teremt a főosztályi rendszer kialakításához is. A projekt során minden osztályszintű szervezeti egység esetében Kapcsolati Térképek (külső-belső kapcsolatok, tevékenységek és funkcionális szerint) kerültek megalkotásra. Ezek egyes osztályok esetében további részekre tagolódnak folyamatok alapján. Ezeket az eredménytermékeket mellékletben csatoltuk az ISO minőségirányítási rendszer dokumentációjában.

Az egyes kulcsfolyamatok átvizsgálása és módosítása eredménye képpen 5 esetben az osztály eljárásokban változtattunk a vizsgált folyamatokon és beépítettük azt az osztályszintű szervezeti egység folyamatai közé. Ezek a következők voltak:

A VÁROSFEJLESZTÉSI OSZTÁLY STRATÉGIAI CSOPORT TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

A Városfejlesztési Osztály Stratégiai Csoportja alkalmazza a szervezetfejlesztési projekt során megalkotott „Projektmenedzsment Szabályzatot”, mely kitér a projektszervezet rendjének szabályozására, a projektfolyamatok és hozzájuk kapcsolódó kockázati tényezők szabályozására és a projektbeszámolás folyamatára.

A pályázatok figyelése, előkészítése, végrehajtása, ellenőrzése és fenntartása a szervezetfejlesztési projekt során megalkotott „Projektszemlélet erősítése” dokumentum alapján történik bevezetésre.

Projekt lebonyolításának folyamata:

1. A stratégiai dokumentumokban feltüntetett projektötletek formalizált megjelenítése, és az éves projektterv összeállítása. A projektek nagyvonalú tervezése már itt elkezdődik.
2. Az éves költségvetés tervezése során a projektekre vonatkozó önerőt és a közbeszerzések lebonyolításának tervét meg kell határozni.
3. A pályázatfigyelést már az akciótervek figyelésénél el kell kezdeni, hogy a kiírandó pályázatokra előre fel tudjon készülni az Önkormányzat.
4. Az előzetes projektterv felülvizsgálata után előterjesztés készítése a közgyűlésnek.
5. A külső megvalósíthatósági tanulmányt készítő cég kiválasztására közbeszerzési eljárás keretein belül kerül sor.
6. A külső tervező cég kiválasztására közbeszerzési eljárás keretein belül kerül sor.
7. A pályázat megírása a Hivatal keretein belül, vagy pályázati író céggel történik. A külső pályázati író cég kiválasztására közbeszerzési eljárás keretein belül kerül sor.
8. A szerződéskötéshez szükséges dokumentumok összeállítása, majd esetleges hiánypótlás után szerződéskötés a pályázati író céggel.
9. A külső kivitelező cég kiválasztására közbeszerzési eljárás keretein belül kerül sor.
10. A végrehajtás (koordinálás) belső / külső erőforrások bevonásával történik. Pályázatos projektek esetén a támogató felé történő beszámolás is része. Projektbeszámolási és változtatáskezelési folyamat kapcsolódik hozzá.
11. Projektzáráskor a projekteredmény átvétele és a teljesítés igazolása történik meg. Pályázatos projektek esetén a támogató felé történő elszámolás is megtörténik. Projektértékelések, záró rendezvények lebonyolítása.
12. Projekt fenntartása a pályázatos projektek esetén beszámolási kötelezettség áll fenn 5 évig a támogató felé. Projektfenntartási jelentések, hatáselemzések készítése történik.

A VÁROSFEJLESZTÉSI OSZTÁLY BERUHÁZÁSI CSOPORT TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

A közbeszerzési referens a Közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény (továbbiakban: Kbt.), illetve az Önkormányzat közbeszerzési szabályzatában (Nyíregyháza MJV Közgyűlésének 46-1/2008. (III.3.) számú határozata a Közbeszerzési Szabályzat megállapításáról szóló 336/2004. (XII.15.) számú határozat módosítására, továbbiakban: Közb.sz.) foglaltaknak megfelelően intézkedik a közbeszerzési hirdetmények elkészítéséről, az értékhatár alatti beszerzéseknél az ajánlati felhívásoknak a véleményező Bizottság elé terjesztéséről és a döntéshozó jóváhagyása esetén annak megjelentetéséről.

Az Önkormányzat alrendszerének egészére vonatkozó közös beszerzési igények összegyűjtésére és a beszerzés lebonyolítására közös beszerző szervezet kialakítására kerül sor. A szervezet felállításának elsődleges feladata a közös fellépésből fakadó költségmegtakarítás. A beszerzési igények nyomon követéséhez, a piacon működő beszállítók értékeléséhez beszerzési stratégia meghatározására van szükség. A stratégiaalkotást és megvalósítást egy vezetői információs rendszerhez integráltan kell létrehozni. A beszerzési stratégia segítségével - az Önkormányzat saját alrendszerére vonatkozóan - a beszerzendő eszközök és szolgáltatások tervezését és nyomon követését, annak koordinációját hatékonyan tudja megvalósítani.

A SZOCIÁLIS OSZTÁLY TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

A folyamatokkal kapcsolatosan, támaszkodva a szervezetfejlesztési projektben megállapított hiányosságokra folyamatosan javításra kerül az Iktató rendszer, melyben így az adatok pontosabb rögzítésére és a keresési lehetőségek bővítésére kerül sor. A napi munkavégzés során könnyebb a keresés és az adatok bővebb körének rögzítése miatt az előzmény összeállítása is gyorsabbá, hatékonyabbá és eredményesebbé válik.

A Polgármesteri Hivatalon belüli adminisztrációs terhek, várakozási idők jelentősen csökkennek, ha az osztályoknak közvetlenül is van jogosultságuk az adott nyilvántartásokba betekinteni. Javul a hatékonyság, mert az adatszolgáltató oldalon teljesen megszűnik az ilyen irányú tevékenység, az adatkérő oldalon pedig csökken az adminisztratív teher és megszűnik az adatszolgáltatáshoz kapcsolódó várakozási idő.

Az OrganP és a Szociális Modul szinkronizálása sürgős feladat, mert az informatikai fejlesztéssel jelentős ügyintézői és ügykezelői kapacitás szabadítható fel és fordítható érdemi munkavégzésre. Ennek folyamatos fejlesztése alapvető feladat, melyet a Nyírinfo Nonprofit Kft. végez el.

2.4 A Jegyzői Gyámhatóság tevékenysége

Valamilyen beérkező dokumentum alapján megindul az eljárás.

A dokumentum érkezik hivatalos szervektől, intézményektől, szervezetektől, magánszemélyektől.

A beérkező dokumentumok formája lehet határozat, feljelentés, vádirat, vádindítvány, hivatalos megkeresés, kérelem, beadvány.

A beérkező dokumentumokat előzményezni, illetve az új dokumentumokat szignálni kell. A dokumentumok iktatása számítógéppel történik, így az előzmény keresést is számítógépen végzi a gyámhatóság. A számítógépes iktatásból megállapítja, hogy van -e előzménye az ügynek. Ha van előzmény a dokumentumon feltünteti az előzmény számot. Ha nincs előzménye az ügynek szignálásra kerül a dokumentum, a csoportvezető dönti el, hogy melyik ügyintéző kapja az új dokumentumot. Felelős a csoportvezető.

Az ügyintézők megkapják az iktatás után a dokumentumokat és ezek alapján eldöntik, hogy elegendő-e az információ az érdemi döntéshez. Amennyiben elegendő információ áll rendelkezésre, úgy az ügyintéző döntést hoz az ügyben. Ilyenkor a döntés történhet határozattal, vagy határozat nélkül.

Ha nem elegendő az információ, az ügyintéző kiegészítést, szakértői véleményt, javaslatot kérhet vagy hiánypótlásra szólítja fel az ügyfelet, illetve helyszíni szemlét végez, vagy környezettanulmányt készít.

Az ügy elbírálásához szükséges kiegészítést, javaslatot, szakértői véleményt, hiánypótlást a dokumentum megérkezése után maximum 3 napon belül bekéri az ügyintéző.

A környezettanulmányt a megkereső szerv által közölt határidőre, de maximum 15 napon belül készíti el az ügyintéző.

Ha az érdemi döntéshez szükséges tárgyalást összehívni, azt az ügyintéző hívja össze. A tárgyalás kitűzése idézéssel történik.

Az idézést úgy kell kibocsátani, hogy azt az érintett a tárgyalás napját megelőzően legalább 5 nappal előbb megkapja.

A tárgyaláson meg kell hallgatni az érintett ügyfeleket, szükség esetén tanút, esetleg felmerülő más személyt, aki az ügy érdemében nyilatkozni tud. A tárgyalásról mindig jegyzőkönyv készül, a tárgyaláson tisztázza a gyámhatóság a tényállást, mely az érdemi döntés alapjául szolgál.

Az információk kiegészítéséhez a szükséges vélemény, javaslat bekérése hiánypótlásra való felszólítás, helyszíni szemle és környezettanulmány készítése valamint a tárgyalás összehívása és lefolytatása az ügyintéző feladata.

Az ügyekben az érdemi döntésért az ügyintéző és a csoportvezető felelős.

Az érdemi döntés határozattal történik, vagy az ügy határozat nélkül zárul le.

Az érdemi határozat formája lehet alakszerű és egyszerűsített határozat.

Az alakszerű határozat rendelkező és indoklási részt tartalmaz. Az alakszerű határozat rendelkező része tartalmazza az érdemi döntést (mely lehet valamilyen jog biztosítása, kötelezettségek előírása), valamint tartalmazza a jogorvoslati lehetőségről való tájékoztatást. Az indoklási részben az eljárás leírása, a bizonyítékok felsorolása, a döntés indoklása történik és a döntés alapjául szolgáló jogszabályi utalás is fel van tüntetve.

Az egyszerűsített határozat csak a döntést tartalmazza, indoklási része nincs. Ezt a határozatformát akkor használja a gyámhatóság, ha az ügyfél kérelmének helyt ad és az ügyben nincs ellenérdekű fél.

Az érdemi döntésről az ügyintéző kiértesíti az ügyfelet, szükség esetén az érintett személyeket.

A határozatok, az idézések a felszólítások, felhívások tértivevénnyel kerülnek kipostázásra.

Ha az ügy határozat nélkül zárul, a gyámhatósági döntésről szintén az ügyintéző értesíti az érintett személyeket, szerveket vagy intézményeket.

A határozattal záruló ügyeknél az ügyintéző figyelemmel kíséri, hogy történt-e fellebbezés határidőn belül. Ha az érdemi határozatot nem fellebbezi meg az érintett, vagy a meghallgatáskor, tárgyaláskor lemond a fellebbezési jogáról, akkor az ügyintéző jogerősíti a határozatot a kézhezvételtől számított 15 nap letelte után, vagy ha lemondtak a fellebbezési jogról, akkor a határozat meghozatala után azonnal.

Ha fellebbezés történt, 8 napon belül felterjeszti az ügyintéző a fellebbezéssel együtt az iratanyagot a Megyei Gyámhivatalhoz, mint másodfokú gyámhatósághoz.

Amennyiben az ügyfél nem határidőn belül fellebbezett, az ügyintéző dönt az igazolási kérelem elbírálásáról.

Ha a hatóság elfogadja az igazolási kérelmet, akkor felterjeszti másodfokra az ügyet.

Amennyiben a hatóság az igazolási kérelmet elutasítja, úgy az ügyet abban az esetben terjeszti fel másodfokra, ha az igazolási kérelmet elutasító határozatot az ügyfél megfellebbezi.

A fellebbezés felterjesztéséért, a fellebbezés elutasításáért az ügyintéző és a csoportvezető felelős.

A másodfokú eljárás befejezése után csak abban az esetben van feladata a gyámhatóságnak, ha az elsőfokú határozatot megsemmisíti a másodfokú hatóság és új eljárás lefolytatására kötelezi az elsőfokú hatóságot. Ebben az esetben az eljárást újra le kell folytatni, ennek felelőse az ügyintéző és részben a csoportvezető.

A gyámhatósági eljárás minden szakaszában érvényesül a csoportvezető felelőssége, mivel az ügyintézők munkavégzéséért is teljes körben felelős.

A gyámhatósági eljárás határideje 30 nap, ezt indokolt esetben a szerv vezetője meghosszabbíthatja további 30 nappal.

Az érdemi határozatot kiskorú ügyfél esetében, továbbá ha életveszéllyel vagy súlyos kárral fenyegető elhárítása indokolja, a határozatot soron kívül kell meghozni, azt indokolt esetben legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja a szerv vezetője.

JEGYZŐI TÖRZSKAR KÖZGYŰLÉSI ÉS JOGI CSOPORT TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

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.

Az informatikai támogatás garantálja a dokumentumkezelés biztonságát és a különböző jogosultságokkal rendelkező felhasználók számára lehetővé teszi az egyes előterjesztések, határozatok és egyéb keletkező dokumentumok elkészítését, ellenőrzését, javítását, jóváhagyását és véleményezését.

Elsődleges feladat az elektronikusan készített dokumentumok alkalmazásának elterjesztése, mellyel csökkenthető a papírfelhasználás, a rendszerből elektronikusan exportálhatóak a dokumentumok, melyek egyből közzétehetőek (Workflow rendszer fokozatos bevezetése).

Az informatikuson keresztül közreműködik a hivatal informatikai fejlesztésében, figyelemmel kíséri és ellenőrzi az informatikai szerződéseket, teljesítésüket.

Biztosítja az informatikai jogszabályok érvényesülését, az informatikai Adatvédelmi és Biztonsági Szabályzatban foglaltak betartását, ellenőrzi azokat.

AZ ÉPÍTÉSÜGYI OSZTÁLY TEVÉKENYSÉGÉNEK FOLYAMATSZABÁLYOZÁSA

A postai úton beérkező kérelmet a csoportadminisztrátor fogadja és átadja szignálásra az osztályvezetőnek. A szignálást követően a csoportadminisztrátor rögzíti az ügy adatait az EPENG-ben, melyből a központi iktatáshoz szükséges adatok automatikusan átemelődnek a központi iktató rendszerbe. A központi iktató rendszerből kapott ügyiratszámot az adminisztrátor feltünteti az ügyíraton, majd átadja az osztályvezető által megjelölt első körös ügyintézőnek.

A személyesen átadott beadványok esetében az ügyfélszolgálati munkatárs (aki a második körös ügyintézők közül kerül ki, rotációs rendszerben) fogadja a kérelmet, elvégzi annak ellenőrzését és ehhez kapcsolódóan az ügyfél tájékoztatását. Ezt követően az irat útja megegyezik a postai úton beérkező kérelemmel: a csoportadminisztrátor átadja szignálásra az osztályvezetőnek. A szignálást követően a csoportadminisztrátor rögzíti az ügy adatait az EPENG-ben, melyből a központi iktatáshoz szükséges adatok automatikusan átemelődnek a központi iktató rendszerbe. A központi iktató rendszerből kapott ügyiratszámot az adminisztrátor feltünteti az ügyíraton, majd átadja az osztályvezető által megjelölt első körös ügyintézőnek.

A projekt eredménye képpen módosítottuk a Minőségirányítási Kézikönyvet és a szervezeti ábrát, melyet nyilvánossá tettünk a www.nyirhalo.hu honlapon.

A szervezeti változásoknak megfelelően új eljárás keretében elindult a Gazdasági Osztály eljárásrendjének kidolgozása, mivel az osztály eddig nem volt része a minőségirányítási rendszernek. Az új eljárásrend kialakítását 2011. év közepéig kell befejezni.

Nyíregyháza, 2010. augusztus 31.

Holp János
Minőségirányítási Vezető