

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata

A Hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítása

Budapest, 2009. szeptember 30.

IFUA Horváth & Partners Kft.
H-1119 Budapest
Fehérvári út 79.
Telefon: +36 (1) 382 88 88
Fax: +36 (1) 382 88 89
company@ifua.hu
<http://www.ifua.hu>
A HORVÁTH & PARTNERS
csoport tagja

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
2. A SZERVEZETI EGYSÉGEKEN ÁTÍVELŐ KULCSFOLYAMATOK OPTIMALIZÁLÁSA	4
2.1. A Polgármesteri Hivatal kulcsfolyamatainak bemutatása	4
2.2. A kiválasztott kulcsfolyamatok elemzése	5
2.2.1. Építésügyi hatósági engedélyek kiadása	5
2.2.2. Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése	5
2.2.3. Közgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása	5
2.2.4. Pályázatfigyelés, pályázatírás	5
2.2.5. Beruházások lebonyolítása	5
2.2.6. Közbeszerzési eljárás lebonyolítása	5
2.2.7. Behajtási eljárás lebonyolítása (adó ügyekben)	5
2.2.8. Behajtási eljárás lebonyolítása (egyéb ügyekben)	5
3. NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA KÖTELEZŐ ÉS ÖNKÉNT VÁLLALT FELADATAINAK JEGYZÉKE	5
4. A POLGÁRMESTERI HIVATAL SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÉNEK VIZSGÁLATA	5

1. Bevezetés

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala elkötelezett abban az irányban, hogy jelenlegi munkafolyamatainak hatékonyságát és minőségét folyamatosan fejlessze, az optimális állapot irányába mozdítsa. E célkitűzés hangsúlyosan jelenik meg jelen projekt célkitűzéseiben is, mely feladatul jelölte meg **„A hivatal belső szervezeti egységei közötti együttműködés javítását”**. E célkitűzés a munka három részfeladatában ölt testet, melyek az alábbiak:

- **A szervezeti egységeken átívelő kulcsfolyamatok kiválasztása, feltérképezése és optimalizálása**

Ebben a szakaszban kerülnek bemutatásra mindazok a kiemeltnek tekinthető kulcsfolyamatok, amelyek fejlesztésével a legnagyobb hatást lehet elérni a Hivatal működésében. Előzetes egyeztetés után összesen 7 kulcsfolyamatot definiáltunk, melyek mindegyikét személyes interjúk keretében mértük fel.

A megjelölt folyamatokat táblázatos formában és ViFlow folyamatábrázoló szoftver segítségével is megjelenítettük. Ezeket a tanulmány mellékleteként kezeljük, az Önkormányzat a szoftver megvásárlása nélkül egy internetes böngészőprogram segítségével tud megtekinteni.

Minden egyes kulcsfolyamat bemutatása után részletesen kitértünk az adott folyamattal kapcsolatban tapasztalt erősségekre, illetve felmerült problémákra, kockázatokra. Ezek kezelésére vonatkozóan javaslatokat fogalmaztunk meg.

- **Nyíregyháza MJV Önkormányzata kötelező és önként vállalt feladatainak összesített bemutatása**

Alapvetően jogszabály- és dokumentumelemzés segítségével állítottuk össze Nyíregyháza Megyei Jogú Város kötelező és önként vállalt feladatainak jegyzékét.

A kötelező feladatok tekintetében az önkormányzatokra vonatkozó, hatályos jogszabályokat vettük alapul, míg az önként vállalt feladatok listájának összeállítása során a város 2009. évi elfogadott költségvetését tekintettük kiindulási pontnak. Ehhez kapcsolódóan tanulmányoztuk a helyi határozatok, rendeletek vonatkozó elemeit.

Az elkészült listát – mely jelen dokumentum mellékletét képezi – Excel formátumban bocsájtottuk az Önkormányzat rendelkezésére.

- **Szervezeti felépítés vizsgálata**

A tanulmány utolsó részében részletesen elemeztük a Hivatal szervezeti felépítését, valamint összehasonlító elemzéseket végeztünk 11 megyei jogú város önkormányzatának bevonásával.

A fejezet – sem tartalmát, sem formátumát tekintve – szervesen nem illeszkedik a tanulmányba, azt a mellékelt prezentáció tartalmazza.

2. A szervezeti egységeken átívelő kulcsfolyamatok optimalizálása

2.1. A Polgármesteri Hivatal kulcsfolyamatainak bemutatása

Az alábbi táblázatban összefoglaltuk azokat a folyamatokat, amelyek mentén a Polgármesteri Hivatal a tevékenységét végzi. Sárgával jelöltük a jelen feladathoz kapcsolódóan kulcsfolyamatként kiemelt folyamatokat.

Folyamatmodell	
I. HATÓSÁGI ALAPFOLYAMATOK	
I.1. Hatósági határozathozatal	
	Építésügyi hatósági engedélyek kiadása
	Környezetvédelmi, vízügyi, állattartási hatósági engedélyek kiadása
	Adókötelezettséggel, visszafizetéssel, adókedvezménnyel kapcsolatos határozathozatal
	Hagyatéki eljárás lefolytatása
	Területfoglalási engedély kiadása
	Működési és telepengedélyezési eljárás lefolytatása
	Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése
	Gyámhivatal hatáskörébe tartozó pénzbeli ellátások kezelése
	Gyermekek védelmével kapcsolatos gyámhivatali határozat kiadása
	Örökbefogadási eljárás lebonyolítása
	Gyámsági és gondnoksági eljárás lebonyolítása
	Szülői felügyeleti joggal, gyermektartással kapcsolatos engedély kiadása
	Határozathozatal okmányirodai ügyekben
	Állami lakástámogatással kapcsolatos ügyek
I.2. Szabálysértési eljárás lebonyolítása	
I.3. Hatósági igazolás kiadása	
	Okmányirodai okmányok kiadása
	Adóigazolás, illeték- és költségmentességi igazolás kiadása
	Adó- és értékbizonyítvány készítése
	Vagyoni igazolás kiállítása
	Igazolás, anyakönyvi kivonat, anyakönyvi másolat, anyakönyvi értesítő kiállítása
I.4. Hatósági ellenőrzés	
	Építésügyi, építés-felügyeleti hatósági ellenőrzés lefolytatása
	Környezetvédelmi, közlekedési, vízügyi, állategészségügyi és mezőgazdasági hatósági ellenőrzés lefolytatása
	Adóellenőrzés
	Működési engedéllyel, telepengedéllyel kapcsolatos ellenőrzés lefolytatása
	Gyermekjóléti szolgáltató tevékenységet végző intézmények ellenőrzése
	Gyermekevédelmi ellenőrzés lefolytatása
	Gyermekek, gondnokoltak vagyonkezelésének felügyelete
I.5. Hatósági végrehajtás	
	Építésügyi, építés-felügyeleti hatósági intézkedések végrehajtása

Folyamatmodell	
	Környezetvédelmi, vízügyi, állategészségügyi és mezőgazdasági hatósági intézkedések végrehajtása
	Behajtási eljárás lebonyolítása (adó, eljárási, szabálysértési, egyéb)
	Gyámügyi feladatokkal kapcsolatos intézkedés végrehajtása
II. EGYÉB ALAPFOLYAMAT	
	II.1. Jegyzői hatáskörben lefolytatott másodfokú eljárás (nem hatósági)
	II.2. Szakhatósági (építésügyi, környezetvédelmi) közreműködés hatósági eljárásban
	II.3. Statisztikai adatszolgáltatás, jelentéskészítés
	II.4. Közérdekű kérelmek, javaslatok, panaszok és bejelentések kezelése
	II.5. Iktatás, irattározás, postázás
III. ÖNKORMÁNYZATI FELADATELLÁTÁSSAL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	
	III.1. Képviselő-testületi és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása
	III.2. Intézményirányítás
	III.3. Programszervezés
	III.4. Szociális jellegű ellátások irányítása, szervezése, lebonyolítása
	III.5. Választás előkészítése, lebonyolítása
	III.6. Vagyongazdálkodás
	Pályázatfigyelés, pályázatírás
	Beruházások lebonyolítása
	Épületüzemeltetés, fenntartás, karbantartás
	Önkormányzati vagyon hasznosítása
	III.7. Városüzemeltetés
	III.8. Városfejlesztés és stratégiai irányítás
	Települési (ágazati és intézményi) stratégia kialakítása
	Településfejlesztési és településrendezési koncepció és terv elkészítése, végrehajtása
IV. TÁMOGATÓ FOLYAMATOK	
	IV.1. Gazdálkodás
	Költségvetés tervezés
	Előirányzat-gazdálkodás
	Költségvetési beszámoló elkészítése
	Pénztárforgalom bonyolítása
	Beszerezési eljárás lebonyolítása
	Közbeszerzési eljárás lebonyolítása
	Kötelezettségvállalás, szerződéskötés
	Bérszámfejtés
	Kimenő és beérkező számlák kezelése
	Önkormányzatnak járó befizetések kezelése
	Kiküldetések kezelése
	Leltározás, selejtezés
	IV.2. Munkaügyi adminisztráció
	Kiválasztás, beléptetés
	Átsorolás, felmentés, nyugdíjazás, kiléptetés
	Kitüntetések, elismerések kezelése
	Oktatások, képzések szervezése
	Fegyelmi eljárás lefolytatása
	IV.3. Kommunikáció, kapcsolattartás
	Médiakapcsolatok szervezése
	Lakossági fórum, közmeghallgatás előkészítése, lebonyolítása

Folyamatmodell	
	Nemzetközi kapcsolatok szervezése
	IV.4. Belső ellenőrzés
	IV.5. Informatika
	Informatikai fejlesztések előkészítése, lebonyolítása
	Informatikai rendszerek üzemeltetése

A Hivatal belső működésének vizsgálatára – a Folyamat Munkacsoporttal egyeztetve – **az alábbi kulcsfolyamatokat jelöltük ki:**

- Építésügyi hatósági engedélyek kiadása,
- Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve közgyógyellátás),
- Behajtási eljárás lebonyolítása (adó, eljárási, szabálysértési, egyéb),
- Képviselő-testületi és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása,
- Pályázatfigyelés, pályázatírás,
- Beruházások lebonyolítása,
- Közbeszerzési eljárás lebonyolítása.

E folyamatok **a Hivatal szempontjából kulcsfontosságú szerepet töltenek be:** az éves ügyszám tekintetében kiemelt jelentőségűek, több szervezeti egység is bekapcsolódik a folyamatba, illetve lefutásuk során több probléma merül fel.

A folyamatokat szabályozó dokumentumok áttekintését követően azok lefutását az érintett szervezeti egységek vezetőivel való interjúzás során lépésről lépésre felmértük, majd javaslatokat fogalmaztunk meg az optimális működés leírására.

A folyamatokról táblázatos folyamatleírást, valamint folyamatábrázoló szoftver segítségével folyamatábrát is készítettünk. Az egységes módszertan szerint elkészített folyamat dokumentációk (folyamatábrázolások) tartalmazzák:

- A folyamatok táblázatos leírását, ami magába foglalja
 - o a folyamat megnevezését;
 - o a folyamatokat alkotó tevékenységek tartalmát és összefüggéseit;
 - o a tevékenységek szervezeti felelőseit;
 - o a tevékenységek input-output kapcsolatait, az előállított dokumentumokat;
 - o a tevékenységek jelenlegi informatikai támogatását.
- A folyamatokat ezen kívül Viflow programban is ábrázoltuk, mely folyamatábrák a tanulmány mellékleteként tekinthetők meg internet böngésző segítségével.

2.2. A kiválasztott kulcsfolyamatok elemzése

2.2.1. Építésügyi hatósági engedélyek kiadása

Az építésügyi hatósági engedélyek kiadása jelenleg **az Építésügyi Csoport legjelentősebb feladata** az ügyek (és az ehhez kapcsolódó határozatok) számát, s ezáltal az ügyintézők feladatait tekintve. A folyamat **komplex, számos érintettel** rendelkezik.

2.2.1.1. Helyzetkép

Érintettek:

- **Hatósági és Építésügyi Iroda, Építésügyi Csoport:** a kiadmányozási joggal rendelkező irodavezető és irodavezető-helyettesek, az első és második körös ügyintézők, valamint a beadványokat átvevő és az ügyfeleket tájékoztató munkatársak;
- **Jegyzői Törzskar, Iktató Csoport:** iktatási, iratkezelési feladatok ellátása;
- **Okmányiroda:** a határozatok kipostázása során az érintettek nevének és címének megadásakor hatósági megkeresésre szolgáltatnak adatot;
- **Városfejlesztési Iroda:** a folyamat során alkalmazott rendezési terv elkészítése;
- A kérelmet benyújtó **ügyfél**;
- A folyamathoz kapcsolódó további **külső érintettek**, akiket pl. az eljárás megindulásáról értesíteni kell;
- Az ügyben érintett **szakhatóságok** (pl. ANTSZ, tűzoltóság, környezetvédelmi-, közlekedési szakhatóság);
- **Másodfokon eljáró hatóságok** (fellebbezés esetén).

Munkaszervezés:

A Hatósági és Építésügyi Iroda Építésügyi Csoportja nem tagolódik további szervezeti egységekre, az itt dolgozó 20 munkatárs feladatköre azonban esetenként jelentős eltérést mutat.

A csoporton belüli **munkamegosztás** az alábbiak szerint alakul:

- Az Építésügyi Csoport saját **ügyfélszolgálatán két munkatárs** foglalkozik az ügyfelek tájékoztatásával, beadványok átvételével. E feladatot az ún. második körös ügyintézők rotációs jelleggel, egymást váltva látják el.
- Fizikailag szintén az ügyfélszolgálat területén kap helyet az a két munkatárs, akik az ún. **első körös ügyintézés**t látják el. Ügyfelet nem fogadnak. Feladatuk az új beadvány iktatását követően kezdődik, magában foglalja a kérelem formai és tartalmi ellenőrzését, szükség szerint a hiánypótlás összeállítását, valamint a szakhatósági megkeresések elkészítését. Az ügyfélértesítő kiküldését követően az első körös ügyintézőnek az adott üggyel további feladata nincs.
- A **második körös ügyintézők** feladata a visszaérkezett hiánypótlás feldolgozása, esetlegesen ismételt hiánypótlási felszólítás kiküldése. Szintén a második körös ügyintéző végzi a helyszíni szemle lebonyolítását, valamint – a szakhatósági állásfoglalások beérkezését követően – a határozat összeállítását és a jogerősítést, záradékolást. A második körös ügyintézők között a feladatokat területi alapon osztják el az irodavezető-helyettesek, mindazonáltal a területi beosztást bizonyos időközönként vál-

toztatják (tekintettel a feladat mennyiségére, valamint az ügyfél-ügyintéző kapcsolat alakulására).

- A **csoportadminisztrátor** végez valamennyi adminisztratív feladatot, így: postai úton érkező kérelmek fogadása, kérelem adatainak rögzítése az EPENG rendszerben, Iktató Csoporttal való kapcsolattartás és iratmozgatás, határidők figyelése.
- Az **irodavezető-helyettesek** operatív munkát csak esetenként végeznek, feladatuk a csoporthoz tartozó munkatársak feladatainak koordinálása, az adott ügyért felelős első- és második körös ügyintéző kijelölése, az elkészült ügyfélértesítők, hiánypótlási felszólítások, határozatok ellenőrzése és aláírása, valamint az ügyintézők munkájának szakmai támogatása. Határozatok kiadmányozására csak az irodavezető és az irodavezető-helyettesek jogosultak.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A beadványok egységesítésére szolgáló formanyomtatvány letölthető az Önkormányzat honlapjáról, valamint beszerezhető az Építésügyi Csoport Ügyfélszolgálatán. A formanyomtatvány az ügyfelek által beadandó kérelmek formai és tartalmi egységesítését szolgálja, mindazonáltal ezek alkalmazása az ügyfelekre nézve nem kötelező.

A kiküldött levelek (ügyfélértesítő, hiánypótlási felszólítás, ismételt hiánypótlási felszólítás, helyszíni szemléhez időpont-egyeztetés stb.) az EPENG rendszerből kerülnek nyomtatásra, ily módon csökkentve az adminisztrációs feladatokat és biztosítva az egységes formátumot.

Informatikai támogatás:

A teljes folyamatot végigkíséri és támogatja az Építésügyi Csoport saját fejlesztésű rendszere, az EPENG, melyben rögzítésre kerül valamennyi, az üggyhöz kapcsolódó információ. A rendszer támogatja a kimenő levelek küldését (sablonok, tértivevények és borítékcímkék nyomtatása), valamint a határidők nyomon követését.

Az EPENG mellett a központi iktató rendszerben is megtörténik az ügy alap-adatainak rögzítése. A központi iktató rendszer és az EPENG nem került összekapcsolásra.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
Építésügyi hatósági engedélyek kiadása							
1.		Ügyfelek tájékoztatása személyes megkeresés esetén.		F: Építésügyi Ügyfélszolgálat K: Ügyfél E:			Az Építésügyi Ügyfélszolgálat nyitvatartása: hétfő, kedd, péntek - délelőtt, szerda - egész nap. Az Építésügyi Ügyfélszolgálaton nyitvatartási időben mindig két ügyintéző foglalkozik az ügyfelekkel. A ügyintézők rotációs rendszerben látják el az ügyfélszolgálati teendőket. Tájékoztatás Nyíregyházán kívüli települések beépíthetőségére vonatkozóan, valamint építési folyamatokkal kapcsolatban. Amennyiben a Városfejlesztési Iroda illetékes munkatársai nem elérhetők, úgy nyíregyházi beépíthetőséget érintő kérdésekben is.
2.		Ügyfelek tájékoztatása telefonos megkeresés alapján.		F: Építésügyi Iroda (valamennyi ügyintéző) K: Ügyfél E:			Telefonon történő tájékoztatással az Építésügyi Iroda munkatársainak mindegyike foglalkozik, elérhetők a teljes munkaidejükben. Tájékoztatás Nyíregyházán kívüli települések beépíthetőségére vonatkozóan, valamint építési folyamatokkal kapcsolatban. Amennyiben a Városfejlesztési Iroda illetékes munkatársai nem elérhetők, úgy nyíregyházi beépíthetőséget érintő kérdésekben is.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
3.	Beérkezett kérelem	Döntési pont: kérelem milyen módon érkezik? Személyesen: 4. Postai úton: 5.					
4.	Személyesen átadott kérelem.	Kérelem átvétele az Építésügyi Ügyfélszolgálaton. Formai ellenőrzés és annak eredményéről az Ügyfél szóbeli tájékoztatása. A kérelem továbbítása kiszignálásra. Következő lépés: döntési pont	Befogadott kérelem	F: Építésügyi Ügyfélszolgálat K: E:			A kérelem átvételekor formailag ellenőrzik a leadott kérelmet, de ekkor a kérelemnek még nincs iktatószáma és nincs kiszignálva, így nem történhet meg a formai ellenőrzés dokumentálása. A kérelem beérkezésétől az ügyfélértesítő kiküldéséig 8 naptári nap áll az Építési Iroda rendelkezésére. Valamennyi beérkező kérelem az Építésügyi Iroda irodavezető-helyetteseihez kerül kiszignálásra.
5.	Postai úton megküldött kérelem.	Kérelem fogadása postai úton.	Befogadott kérelem	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:			A kérelem beérkezésétől az ügyfélértesítő kiküldéséig 8 nap (nem munkanap) áll az Építési Iroda rendelkezésére.
		Döntési pont: új kérelem? Igen: 6. Nem: 16.					

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
6.	Befogadott kérelem	Kérelem kiszignálása első-, illetve második körös ügyintézőre.	Kiszignált kérelem.	F: Építésügyi Iroda (irodavezető-helyettes) K: E:			Új kérelem esetén iktatás előtt megtörténik az ügy első-, illetve második körös ügyintézőjének kijelölése.
7.	Kiszignált kérelem	Kérelem adatainak rögzítése az EPENG rendszerben, majd továbbítása a Központi Iktatóba.	EPENG-ben rögzített kérelem.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		
8.	EPENG-ben rögzített kérelem.	Kérelem iktatása	Iktatott kérelem	F: Iktató Csoport K: E:			A beérkezett kérelmek iktatása kb. két-három napot vesz igénybe. Iktatásra csak a bejövő levelek kerülnek, a kimenő levelekkel kapcsolatos információkat az EPENG rendszer tartalmaz. Az akta útját az EPENG (saját fejlesztésű) programban követik, amibe az ügyvel kapcsolatos minden adatot és ügyet rögzítenek. Az EPENG és a Központi Iktató rendszere egymással nem állnak összeköttetésben, melyből adódóan több információ párhuzamosan rögzítésre kerül a két rendszerben. Az EPENG-ben részletesebb, mélyebb információk állnak rendelkezésre az ügyről, mint a Központi Iktató rendszerében.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
9.	Iktatott kérelem	Iktatott kérelmek elhozatala az Iktató Csoporttól az Építésügyi Irodába és átadása az illetékes ügyintézőnek.	Ügyintézőhöz került kérelem.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: ügyintéző E:			Az iktatott kérelmek napi egy alkalommal kerülnek átvételre az Iktató Csoporttól.
10.	Ügyintézőhöz került kérelem.	Kérelem első körös ügyintézése, formai és tartalmi ellenőrzése, szükség szerint hiánypótlás összeállítása.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem	F: Első körös ügyintéző K: E:	EPENG		Helyileg az Építésügyi Ügyfélszolgálaton dolgozik két ügyintéző, akik a kérelmek első körös, formai ellenőrzését végzik. Az adatok az EPENG-ben rögzítésre kerülnek.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
11.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem	Az ügyfélértesítő és szakhatósági megkeresés elkészítése.	Összeállított ügyfélértesítő	F: Első körös ügyintéző K: E:	EPENG Rendezési terv adatbázisa		Az ügyfélértesítő generálása az EPENG rendszerből történik. Az ügyfélértesítő tartalmazza a kérelem befogadásáról szóló információkat, valamint szükség szerint a hiánypótlási felszólítást.
12.	Összeállított ügyfélértesítő	Az elkészült ügyfélértesítő és szakhatósági megkeresés ellenőrzése, aláírása	Aláírt ügyfélértesítő	F: Építésügyi Iroda vezetője / irodavezető-helyettese K: E:	EPENG		
13.	Aláírt ügyfélértesítő	Az ügyfélértesítő és szakhatósági megkeresés kiküldése az ügyfél/szakhatóság részére.	Kiküldött ügyfélértesítő	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: Iktató Csoport E:	EPENG	Kérelem beérkezésétől számított 8 naptári nap.	A nyomtatást, borítékolást és a központi postázóba való eljuttatást az iroda adminisztrátora végzi. A postázás minden esetben tértivevénnyel történik, a tértivevényt az EPENG rendszerből nyomtatják.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: az ügyfélértesítő tartalmazott hiánypótlási felszólítást? Igen: 15. Nem: 14.					
14.	Kiküldött ügyfélértesítő	Akta (kérelem, ügyfélértesítő, további kapcsolódó iratok) továbbítása a második körös ügyintézőhöz. Következő lépés: 16, majd 29.		F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:			

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
15.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem aktája	Az akta elhelyezése a Központi Iktató Építésügyi Irodán elhelyezett kézi irattárában, határidőbe tétel.	Kézi irattárban elhelyezett formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem aktája.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		Amíg a tértivevény visszaérkezésére és az esetleges hiánypótlásra várnak, addig a kérelem a kézi irattárban van. A határidőt az Építésügyi Iroda adminisztrátora figyeli.
16.	Visszaérkezett tértivevény	A tértivevény visszaérkezését követően a tértivevény feldolgozása (rögzítés EPENG-ben) és az akta átadása a második körös ügyintézőnek.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		A visszaérkezett tértivevény az aktába kerül. Az akta mozgatóját a második a kézi irattárat kezelő munkatárs végzi, a kérelem elbírálására 60 nap áll rendelkezésre.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: hiánypótlás határidőn belül megérkezik? Igen: 16. Nem: 37.					
16.	Kiküldött ügyfél-értesítő	Hiánypótlás beérkezése, továbbítása az Iktató Csoport-hoz.	Iktatóba továbbított hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: Iktató Csoport E:	Iktató program EPENG		
17.	Iktatóba továbbított hiánypótlás.	Hiánypótlás iktatása az Iktató Csoporttól.	Iktatott hiánypótlás	F: Iktató Csoport K: E:			
18.	Iktatott hiánypótlás	Iktatott hiánypótlás elhozatala az Iktató Csoporttól az Építésügyi Irodába és átadása az illetékes ügyintézőnek.	Ügyintézőhöz került, iktatott hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: ügyintéző E:			

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
19.	Ügyintézőhöz került, iktatott hiánypótlás.	Hiánypótlás ellenőrzése.	Ellenőrzött hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (második körös ügyintéző) K: E:	EPENG Rendezési terv adatbázisa		
		Döntési pont: hiánypótlás teljes/megfelelő? Igen: 28. Nem: 20.					
20.	Ellenőrzött hiánypótlás.	Ismételt hiánypótlási felszólítás összeállítása.	Összeállított ismételt hiánypótlási felszólítás.	F: Építésügyi Iroda (második körös ügyintéző) K: E:	EPENG Rendezési terv adatbázisa		Ismételt hiánypótlási felszólítás kiküldésére egy alkalommal van lehetőség

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
21.	Összeállított ismételt hiánypótlási felszólítás.	Az ismételt hiánypótlási felszólítás ellenőrzése, aláírása.	Aláírt ismételt hiánypótlási felszólítás.	F: Építésügyi Iroda vezetője / irodavezető-helyettese K: E:	EPENG		
22.	Aláírt ismételt hiánypótlási felszólítás.	Az ismételt hiánypótlási felszólítás kiküldése az ügyfél részére.	Kiküldött ismételt hiánypótlási felszólítás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: Iktató Csoport E:	EPENG		A nyomtatást, borítékolást és a központi postázóba való eljuttatást az iroda adminisztrátora végzi. A postázás minden esetben tértivevénnyel történik, a tértivevényt az EPENG rendszerből nyomtatják.
23.	Kiküldött ismételt hiánypótlási felszólítás.	Az akta elhelyezése az Iktató Csoport Építésügyi Irodán elhelyezett kézi irattárában, határidőbe tétel.	Kézi irattárban elhelyezett formailag és tartalmilag ellenőrzött, ismételt hiánypótlásra kiküldött kérelem aktája.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		Amíg a tértivevény visszaérkezésére és az esetleges hiánypótlásra várnak, addig a kérelem a kézi irattárban van. A határidőt az Építésügyi Iroda adminisztrátora figyeli.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
24.	Visszaérkezett tértivevény	A tértivevény visszaérkezését követően a tértivevény feldolgozása (rögzítés EPENG-ben) és az akta átadása a második körös ügyintézőnek.	Második körös ügyintézőhöz került akta.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		
		Döntési pont: ismételt hiánypótlás határidőn belül megérkezik? Igen: 25. Nem: 37.					
25.	Beérkezett ismételt hiánypótlási felszólítás.	Beérkezett hiánypótlás továbbítása az Iktató Csoport-hoz.	Iktatóba továbbított hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: Iktató Csoport E:	Iktató program EPENG		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
26.	Iktatóba továbbított hiánypótlás.	Hiánypótlás iktatása a Központi Iktatóban.	Iktatott hiánypótlás	F: Iktató Csoport K: E:			
27.	Iktatott hiánypótlás	Iktatott hiánypótlás elhozatala a Központi Iktatóból az Építésügyi Irodába és átadása az illetékes ügyintézőnek.	Ügyintézőhöz került, iktatott hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: ügyintéző E:			
28.	Ügyintézőhöz került, iktatott hiánypótlás.	Hiánypótlás ellenőrzése.	Ellenőrzött hiánypótlás.	F: Építésügyi Iroda (második körös ügyintéző) K: E:	EPENG Rendezési terv adatbázisa		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: hiánypótlás teljes/megfelelő? Igen: 29. Nem: 37.					
29.	Szakhatósági állásfoglalás beérkezése.	Szakhatósági állásfoglalás továbbítása a Központi Iktatóba.	Központi Iktatóba továbbított szakhatósági állásfoglalás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		
30.	Központi Iktatóba továbbított szakhatósági állásfoglalás.	Szakhatósági állásfoglalás iktatása.	Iktatott szakhatósági állásfoglalás.	F: Iktató Csoport K: E:			

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
31.	Iktatott szakhatósági állásfoglalás.	Iktatott szakhatósági állásfoglalás átvétele a Központi Iktatóban és továbbítása az illetékes ügyintézőhöz.	Ügyintézőhöz továbbított szakhatósági állásfoglalás.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: Iktató Csoport E:			
		Döntési pont: szakhatósági állásfoglalás mit tartalmaz? Jóváhagyás: 36. Hiánypótlási felszólítás: 32. Elutasítás: 37.					

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
32.	Hiánypótlást tartalmazó szakhatósági állásfoglalás.	Hiánypótlási felszólítás összeállítása és továbbítása az ügyfél felé. Lépések meg-egyeznek az ismételt hiánypótlás lépéseivel (20-28.)			EPENG		A szakhatósági állásfoglalás jellemzően papír alapon érkezik, ezért az abban foglalt hiánypótlási felszólítást a második körös ügyintézőnek kézzel kell begépelnie az ügyfélnek küldendő levélbe. A folyamat mindaddig folytatódik / áll, amíg meg nem érkezik a szakhatóság jóváhagyó állásfoglalása.
33.	Ellenőrzött kérelem és (szükség szerint) hiánypótlás. Jóváhagyó szakhatósági állásfoglalás.	Az ügyfél postai úton történő értesítése a helyszíni szemle időpontjáról.	Egyeztetett helyszíni szemle időpontja	F: Második körös ügyintéző	EPENG		A második körös ügyintéző nem várja meg a térítvény visszaérkezését, telefonon is egyeztet az ügyféllel a helyszíni ellenőrzés időpontjáról.
34.	Egyeztetett helyszíni szemle időpontja	Helyszíni ellenőrzés lebonyolítása	Helyszíni szemle jegyzőkönyve	F: Második körös ügyintéző	EPENG		A második körös ügyintéző nem várja meg a térítvény visszaérkezését, telefonon is egyeztet az ügyféllel a helyszíni ellenőrzés időpontjáról.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: hiánypótlás szükséges? Igen: 35. Nem: 36.					
35.	Helyszíni szemle jegyzőkönyve	Hiánypótlási folyamat. Lépések meg-egyeznek az ismételt hiánypótlás lépéseivel (20-28.)					A hiánypótlási folyamat mindaddig ismétlődik, amíg a hiánypótlás meg nem történik.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
36.	Teljes kérelem. Szakhatósági jóváhagyó állásfoglalás. Jóváhagyó helyszíni szemle, vagy megtörtént hiánypótlás.	Pozitív tartalmú határozat összeállítása és továbbítása az aláírónak. Következő lépés: 38.	Előkészített határozat.	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG Rendezési terv adatbázisa		
37.	Hiányos kérelem, nem teljesített hiánypótlás és/vagy szakhatósági elutasítás.	Elutasító határozat összeállítása és továbbítása az aláírónak.	Előkészített határozat.	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG		
38.	Előkészített határozat.	Határozat ellenőrzése és aláírása.	Ellenőrzött és aláírt határozat	F: Építésügyi irodavezető, Építésügyi irodavezető-helyettes K: E:	EPENG		
39.	Ellenőrzött határozat	A határozat sokszorosítása	Sokszorosított határozat	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: érintettek elérhetősége rendelkezésre áll? Igen: 41. Nem: 40.					
40.	Sokszorosított határozat	Érintettek hiányzó elérhetőségének megkérése az Okmányirodától	Érintettek lakcíme	F: Építésügyi Iroda (második körös ügyintéző) K: Okmányiroda E:			
41.	Aláírt határozat	Határozat postázása az ügyfélnek és az érintetteknek	Kipostázott határozat	F: Második körös ügyintéző K: Központi postázó E:	EPENG		Csak akkor érvényes a határozat, ha minden érintett átveszi. Nincs elévülési idő. Az érintettek nagy száma esetén komoly költséget jelent a postázás.
42.	Kipostázott határozat	Határidőbe tétel	Határidőbe tett határozat.	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG		A jogerőre emelkedési és a fellebbezési határidő követése. Az átvételtől számított 15 napon belül van az ügyfélnek fellebbezési lehetősége. Ha az ügyfél nem élt a fellebbezési jogával, a fellebbezési határidő lejártá után a határozat jogerőre emelkedik.
		Döntési pont: érkezik lemondó nyilatkozat? Igen: 48. Nem: döntési pont					

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
		Döntési pont: fellebbezés érkezik? Igen: 43. Nem: 48.					
43.	Beérkező fellebbezés	Fellebbezés rögzítése az EPENG-ben és továbbítása a Központi Iktatóba.	Iktatóba továbbított fellebbezés	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:	EPENG		
44.	Iktatóba továbbított fellebbezés	Fellebbezés iktatása.	Iktatott fellebbezés.	F: Iktató Csoport K: E:			
45.	Iktatott fellebbezés.	Iktatott fellebbezés átvétele a Központi Iktatóból és átadása az illetékes ügyintézőnek.	Iktatott és ügyintézőhöz továbbított fellebbezés.	F: Építésügyi Iroda (adminisztrátor) K: E:			
46.	Iktatott és ügyintézőhöz továbbított fellebbezés.	Fellebbezés vizsgálata.	Újra áttekintett kérelem, hiánypótlás és fellebbezés.	F: Építésügyi Iroda (második körös ügyintéző) K: E:			
		Döntési pont: Építésügyi Iroda helyt ad a fellebbezésnek? Igen: 48. Nem: 47.					

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás / Sablonok	Határidő	Megjegyzés
47.	Kipostázott határozat	A Fellebbezés továbbítása a Közigazgatási Hivatal számára. Folyamat vége.	Másodfokú határozat	F: Második körös ügyintéző K: Közigazgatási Hivatal E:	EPENG		Ha az Építésügyi Iroda nem ad helyt a fellebbezésnek, az ügyet a Közigazgatási Hivatalba továbbítja.
48.	Kipostázott határozat	Jogerősítés	Jogerőre emelkedett határozat	F: Második körös ügyintéző K: Ügyfél E:	EPENG		
49.	Jogerőre emelkedett határozat	A tervek záradékolása, ügyintéző általi aláírása	Záradékolt határozat	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG		
50.	Záradékolt határozat	A kísérőlevél, a határozat és az összes terv postázása	Kipostázott határozat	F: Második körös ügyintéző K: E:	EPENG		

2.2.1.2. Erősségek

A folyamat felmérése során azonosítottunk olyan erősségeket, melyek a szakszerű és hatékony munkavégzést támogatják, ezek közül az alábbiakat emeljük ki.

- **Csaknem valamennyi adminisztratív feladatot a csoportadminisztrátor lát el.**

Tekintettel arra, hogy az adminisztratív feladatok legnagyobb részét (EPENG-ben történő rögzítés, Iktató Csoporttal való kapcsolattartás, postázás) a csoportadminisztrátor végzi, az ügyintézők hatékonyabban és több időben tudnak érdemi munkát végezni.

- **Az ügyintézők közötti „szakosodás” első és második körös ügyintézésre gyorsítja az ügymenetet.**

A két első körös ügyintézést ellátó munkatárs a feladatot gyorsan és hatékonyan tudja ellátni, tekintettel arra, hogy egy konkrét, jól körülhatárolható feladatra szakosodtak.

- **A folyamatot támogató informatikai rendszer nagymértékben megkönnyíti az ügyek nyomon követhetőségét.**

Az Építésügyi Csoport saját fejlesztésű EPENG rendszere a teljes folyamatot nyomon követi: támogatja a kiküldendő levelek, dokumentumok (ügyfélértesítő, hiánypótlási felszólítás, határozat) előállítását, a postázást (tértivevények, borítékcímkék nyomtatása), illetve a határidők nyomon követését.

- **Az ügyfélszolgálaton érdemi ügyintézés folyik.**

A jelenlegi munkaszervezésnek köszönhetően (az építésügyi ügyfélszolgálaton a második körös ügyintézők dolgoznak, rotációs rendszerben) az ügyfélszolgálaton érdemi ügyintézés, illetve tájékoztatás történik.

2.2.1.3. Problémák, kockázatok

Az építésügyi hatósági engedély kiadásának, ellenőrzésének, végrehajtásának folyamatában – a lefolytatott interjú alapján – a következő problémákat, kockázatokat tapasztaltuk.

- **A jogszabályban rögzített válaszadási idő közel fele az ügyirat iktatására fordítódik, ami jelentősen csökkenti az érdemi ügyintézés lehetséges idejét, ezáltal veszélyeztetve a határidők betartását.**

Tekintettel arra, hogy az ügy átvételétől az első körös ügyintézőhöz kerülésig átlagosan három munkanap telik el (ügyintézőre szignálás, EPENG-ben rögzítés, Iktató Csoporthoz továbbítás, központi iktatás, első körös ügyintézőhöz továbbítás), az érdemi ügyintézésre – a Ket. 2009. október 1-jén hatályba lépő módosítása értelmében – csak két nap áll a Hivatal rendelkezésére. Amennyiben a folyamatba hétvége vagy munkaszüneti nap esik, nagymértékben fennáll a veszélye annak, hogy a Hivatal a jogszabályban foglalt határidőt nem tudja tartani.

- **A zavartalan és hatékony munkavégzést hátráltatják a gyakori, ügyintézőhöz érkező telefonos megkeresések.**

A telefonos megkeresések közvetlenül az ügyintézőhöz érkeznek, valamennyi munkatárs rendelkezik közvetlen telefonos elérhetőséggel, ami a Hivatal honlapján elérhető. Ez az érdemi munkavégzés gyakori megszakítását jelenti, amely a szakmai munka hatékonyságát csökkenti.

A telefonos megkeresések egy része konkrét ügyekre, más része általános kérdések megválaszolására irányul.

- **A folyamatot végigkísérő, annak valamennyi adatát rögzítő EPENG rendszer nem áll kapcsolatban a központi iktató rendszerrel.**

A teljes folyamatot végigkíséri és támogatja az Építésügyi Csoport saját fejlesztésű rendszere, az EPENG, melyben rögzítésre kerül valamennyi, az ügyszámmal kapcsolódó információ. A rendszer támogatja a kimenő levelek küldését (sablonok, tértivevények és borítékcímkék nyomtatása), valamint a határidők nyomon követését. Az EPENG mellett a központi iktató rendszerben is megtörténik az ügy alap-adatainak rögzítése.

Tekintettel arra, hogy a két rendszer nem került összekapcsolásra, az ügy alap-adatai párhuzamosan két rendszerben (EPENG, központi iktató rendszer), két alkalommal, két munkatárs által (csoportadminisztrátor, iktató munkatárs) kerülnek rögzítésre.

- **A folyamatra vonatkozóan hivatali belső szabályozás nem készült.**

Bár a folyamat a gyakorlatban jól szabályozott, a munkakörök egyértelműen definiáltak, a folyamatra vonatkozóan belső szabályozás nem áll rendelkezésre.

2.2.1.4. Javaslatok

A folyamat javítására, az ügyintézési idő csökkentésére az alábbi javaslatokat tesszük.

1. javaslat: Beérkező hívások fogadása az ügyfélszolgálaton

A beérkező telefonos megkereséseket az építésügyi ügyfélszolgálat (később Ügyfélcentrum) munkatársai fogadják, akik megválaszolják az ügyfél kérdését általános tájékoztatáskérés esetén, illetve olyan kérdéseknél, amelyekre vonatkozó válasz az EPENG-ből kinyerhető. Egyéb esetben továbbítják a hívást az illetékes ügyintézőhöz.

A javaslat által megoldandó probléma		A javaslat hatása	
A telefonos megkeresések közvetlenül az ügyintézőhöz érkeznek, valamennyi munkatárs rendelkezik közvetlen telefonos elérhetőséggel, ami a Hivatal honlapján elérhető. Ez az érdemi munkavégzés gyakori megszakítását jelenti, amely a szakmai munka hatékonyságát csökkenti .		Bejövő hívások jelentős részét az ügyfélszolgálati munkatársak választják meg. Az érdemi ügyintézőkhöz csak abban az esetben érkezik telefonos megkeresés, ha az arra adandó válasz csak nála áll rendelkezésre. Ezáltal csökken a szakmai ügyintézésre fordított idő megszakításának számossága, nő az érdemi munka hatékonysága . A javaslat egyben segíti az ügyfelek eligazodását is az ügyintézők között.	
A telefonos megkeresések egy része konkrét ügyekre, más része általános kérdések megválaszolására irányul.		Az ügyfélszolgálati munkatársaknak teljes körű olvasási hozzáférés biztosítása az EPENG rendszerhez. A technikai feltételek kialakítása (telefonhívás továbbítása az ügyfélszolgálatról az ügyintézőhöz). A Hivatal által kommunikált telefonszámok körének szűkítése.	
Feltételek			
Érintett szakterületek		Hatósági és Építésügyi Iroda / Építésügyi Csoport (ügyfélszolgálati munkatárs, második körös ügyintéző)	
Jogszabályi korlátok		Nincs jogszabályi korlát.	

A jelenlegi gyakorlat nem tekinthető optimálisnak sem az ügyfelek, sem a Hivatal szempontjából, tekintettel az alábbi két tényezőre:

- Bár a Hivatal honlapján valamennyi munkatárs telefonszáma elérhető, az ügyfelek számára nem minden esetben egyértelmű, hogy kihez fordulhatnak telefonon az építésüggyel kapcsolatos kérdéseik esetén.

- A telefonos megkeresések közvetlenül az – ügyfél által a telefonkönyvből választott – ügyintézőhöz érkeznek, ami az érdemi munkavégzés gyakori megszakítását jelenti, s a szakmai munka hatékonyságának csökkenéséhez vezet.

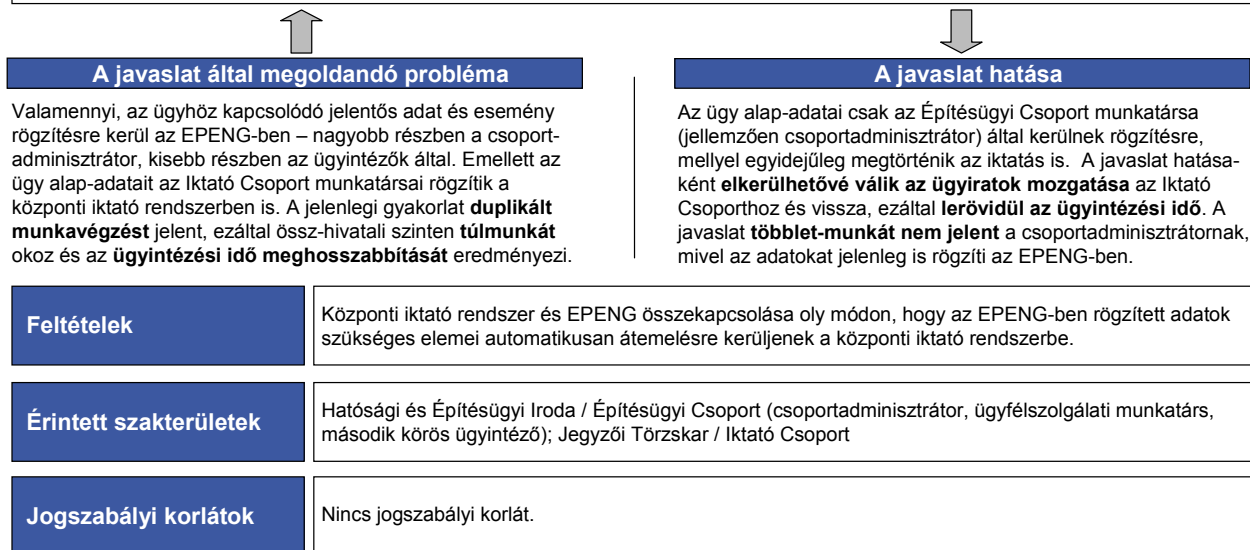
Javaslatunk értelmében a beérkező telefonos megkereséseket az építésügyi ügyfélszolgálat (később Ügyfélcentrum) munkatársai fogadják, akik megválaszolják az ügyfél kérdését általános tájékoztatáskérés esetén, illetve olyan kérdéseknél, amelyekre vonatkozó válasz az EPENG-ből kinyerhető. Egyéb esetben továbbítják a hívást az illetékes ügyintézőhöz.

A fenti javaslat feltételeként az alábbi változtatásokat emeljük ki:

- Az ügyfélszolgálati munkatársaknak teljes körű olvasási hozzáférés biztosítása az EPENG rendszerhez. Ily módon bizonyos esetekben konkrét ügghöz kapcsolódóan is tudnak tájékoztatást adni.
- A technikai feltételek kialakítása oly módon, hogy szükség esetén a telefonhívás továbbítható legyen az ügyfélszolgálatról (Ügyfélcentrumból) az illetékes ügyintézőhöz.
- A Hivatal által kommunikált telefonszámok körének szűkítése: a hivatali telefonkönyvben csak az ügyfélszolgálati munkatársak telefonszáma szerepeljen. Ily módon az ügyfél számára egyértelmű az elérhetőség, s egyúttal biztosítható, hogy minden esetben ezen az úton kerül kapcsolatba az ügyfél a Hivatallal.

2. javaslat: A központi iktató rendszer és az EPENG rendszer összekapcsolása

Az EPENG rendszer és a központi iktató rendszer összekapcsolása, az ügy alap-adatainak EPENG-ből történő átemelése a központi iktató rendszerbe.



A jelenlegi gyakorlat többletmunkát okoz a beérkező kérelem adminisztrálását végző munkatársaknak, mivel

- A beérkező kérelem adatait az Építésügyi Csoport csoportadminisztrátora rögzíti az EPENG rendszerben (az ügy előrehaladása során e rendszerben kerülnek rögzítésre a fontosabb események).
- Az EPENG-ben történő rögzítést követően az ügyirat az Iktató Csoporthoz kerül, ahol az iktatást végző munkatársak a központi iktató rendszerben rögzítik a kérelem legfontosabb adatait.

A központi iktató rendszerben rögzített adatok nagy része tehát mindkét rendszerben rögzítésre kerül. A duplikált munkavégzés mellett a jelenlegi gyakorlat megnöveli az ügyintézési idő hosszát is, tekintettel arra, hogy az Iktató Csoporthoz történő irat-továbbítás, az ott végzett rögzítés, majd az iratok visszaszállítása az Építésügyi Csoportra sok esetben 2-3 munkanapot is igénybe vesz (ezáltal legfeljebb 2-3 napot hagyva az érdemi ügyintézésre).

Összefoglalva elmondható, hogy a jelenlegi gyakorlat duplikált munkavégzést okoz, s emellett meghosszabbítja az ügyintézési időt, ezzel veszélyeztetve a jogszabályban foglalt határidők betartását.

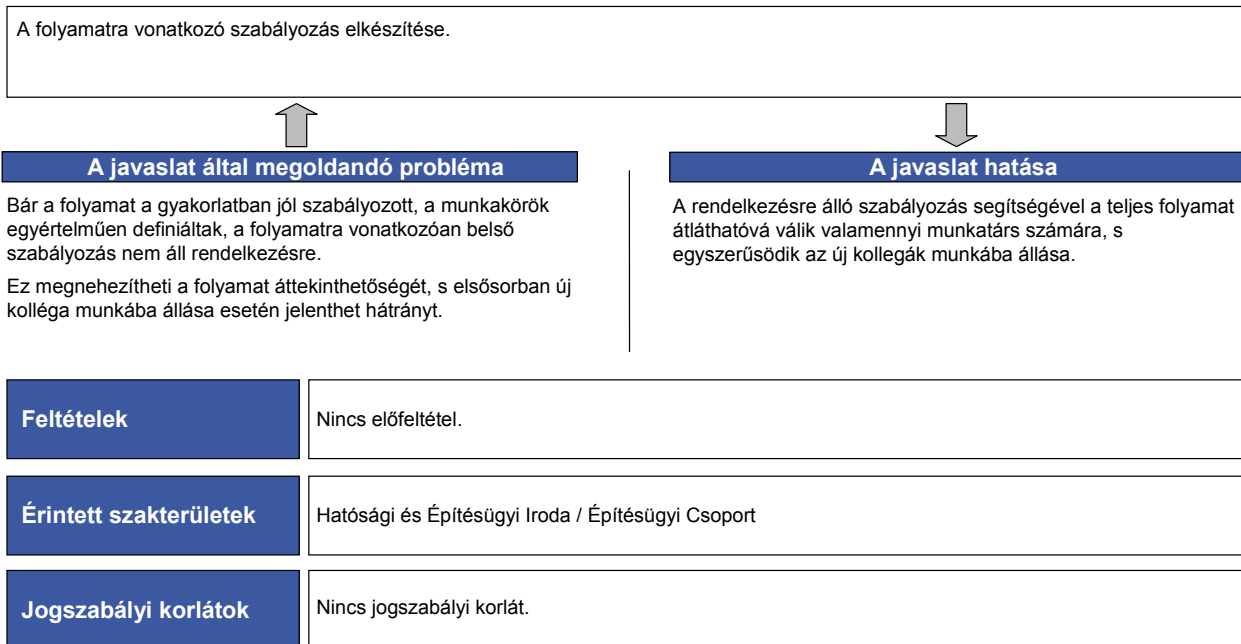
A fenti javaslatunk eredményeként a jelenlegi gyakorlat a következőre módosul:

- **A postai úton beérkező kérelmet** – csakúgy, mint jelenleg – a csoportadminisztrátor fogadja és átadja szignálásra az irodavezető-helyettesnek. 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 ügyiraton, majd átadja az irodavezető-helyettes 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 irodavezető-helyettesnek. 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 ügyiraton, majd átadja az irodavezető-helyettes által megjelölt első körös ügyintézőnek.

A javaslat nem jelent többletmunkát az Építésügyi Csoport munkatársainak, mivel a vonatkozó adatok jelenleg is rögzítésre kerülnek az EPENG-ben. Az Iktató Csoport munkatársai esetében ugyanakkor csökken az ezzel kapcsolatos munka mennyisége.

A javaslat hatására **lerövidül az ügyintézési idő és kiküszöbölésre kerül a duplikált munkavégzés.**

3. javaslat: A folyamatra vonatkozó szabályozás elkészítése



A folyamat szabályozásának írásba foglalása áttekinthetővé teszi a teljes folyamatot elsődlegesen a csoport, másodlagosan a Hivatal többi szakterülete munkatársai számára. Ily módon egyértelművé válik az egyes rész-feladatok szerepe a teljes folyamatban.

Az írásbeli szabályozás emellett megkönnyíti a helyettesítést, illetve az új kollégák munkába állását, betanulását.

2.2.2. Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése

A Szociális Iroda feladatai közül a „Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve közgyógyellátás)” folyamatot definiáltuk kulcsfolyamatként, tekintettel az ahhoz kapcsolódó kiemelten magas ügyszámra. A folyamathoz kapcsolódó szabályozás megismerését, majd személyes interjú keretében történő felmérést követően a hatékonyság jegyében tettünk javaslatot a jelenlegi gyakorlat bizonyos elemeinek megváltoztatására.

2.2.2.1. Helyzetkép

Vonatkozó jogszabályok:

- 1993. évi III.tv.
- 8/2007 Helyi rendelet (II.13.) KGY.r.
- 14/2007 (III.27.) KGY.r.
- 136/2009 (VI.24.)Korm.r.
- 2004. évi CXL tv.(KET)
- 2/2008 (I.15.) KGY.r.

- 1997. évi XXXI. tv.
- 149/1997. (IX.10.) Korm.r.
- 29/2007 (IX.25.) KGY.r.
- Flt. 1991. évi IV.tv.
- Hdt. 1994. évi XLV.tv.
- Szja. 1995. évi CXVII.tv.
- Cst. 1998. évi LXXXI.tv.
- Tbj. 1997. évi LXXX.tv.
- Csjt. 1952 évi IX.tv.
- Ör. 33/2005, 8/2007
- R.63/2006, 75/2009, 73/2009

Érintettek:

- **Ügyfél:** kérelem benyújtása;
- **Jegyzői Titkárság / Iktató Csoport:** a benyújtott kérelmek, hiánypótlások és fellebbezések iktatása, az ügyek előzményeinek kikeresése és az iratok összeszerelése, postázás.
- **Gyámhivatal:** a tényállás tisztázásához szükséges adatok biztosítása;
- **Okmány Iroda:** a tényállás tisztázásához szükséges adatok biztosítása;
- **Hatósági és Építésügyi Iroda:** a tényállás tisztázásához szükséges adatok biztosítása;
- **Adó Iroda:** a tényállás tisztázásához szükséges adatok biztosítása;
- **Gazdasági Iroda:** a Szociális Iroda határozata alapján a rendszeres szociális ellátás átutalása, illetve az egyszeri szociális ellátás házipénztárból való kifizetése az ügyfél részére;
- **Másodfokon eljáró hatóságok:** az Ügyfél fellebbezése esetén a Közgyűlés vagy a Közigazgatási Hivatal jár el.

Munkaszervezés:

A Szociális Iroda munkaszervezete négy tematikusan szakosodott ügyintézői csoportból áll. Egy-egy csoport szakosodott a gyermekvédelemmel, szociális ellátással, szociális foglalkoztatással, lakástámogatással kapcsolatos ügyekre.

Minden csoportnak van egy vezetője, aki ügyintézői feladatai mellett az ügyintézők munkáját ellenőrzi és felügyeli.

A beérkező kérelmeket a csoportvezető az ügyintézők aktuális leterheltségét figyelembe véve szignálja ki. Amennyiben az adott kérelemnek van a csoporthoz köthető előzménye, akkor az az ügyintéző kapja meg a feladatot, aki korábban is foglalkozott az ügyféllel. A csoporton belül a kérelmek elbírálásának ügyintézőhöz rendelésekor az elsődleges munkamegosztási elv az aktuális leterheltség.

A Szociális Iroda Ügyfélszolgálatán az iroda ügyintézői dolgoznak rotációs rendszerben. Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében négy ügyintéző fogadja az ügyfeleket, képviselve mind a négy csoportot. Az Ügyfélszolgálat hétfőn, kedden és pénteken délelőtt, szerdán egész nap nyitva van. Csütörtök az ügyfélszolgálati ügyfélfogadás szünetel, minden ügyintéző a kérelmek elbírálásával foglalkozik.

Az Ügyfélszolgálaton az ügyintézők az átvett kérelmek formai ellenőrzését megteszik és jelzik az ügyfeleknek az esetleges hiányosságokat, de helyszíni iktatás hiányában ez írásban nem tud megtörténni. Így az elbírálás folyamatának elején ezt a munkafázist megismétlik.

Az érdemi kérelem elbíráláson kívül az ügyintézőkre sok adminisztratív feladat is hárul, amelyek ellátásában ügykezelők segítségét vehetik igénybe. Az ügykezelők által elvégzett feladatokat minden esetben az ügyintéző adja ki és ő is ellenőrzi. Az ügykezelői kapacitás korlátos, csoportonként csak egy ügykezelő segíti az Ügyintézők munkáját.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A kérelmek benyújtásához használt sablonok és formanyomtatványok megtalálhatók az Ügyfélszolgálaton és letölthetők a honlapról.

A kérelmek elbírálása során határozat minták állnak az ügyintézők rendelkezésére, melyek a formailag egységes határozatok létrehozását támogatják.

Informatikai támogatás:

A beérkezett kérelmeket az Iktató Csoport munkatársa iktatja a központi iktató rendszer segítségével, majd az iktatott kérelmet papír alapon továbbítja a Szociális Irodára.

A kérelmek elbírálásának teljes folyamata papír alapon történik, a folyamat informatikailag nem támogatott. Az elbírálás folyamatának végén, az elkészült határozatok elektronikusan rögzítésre kerülnek a Szociális modulban, a Szociális Iroda határozatainak rögzítésére használt szoftverben.

A kérelmek elbírálása során az ügyintézőknek a Hivatal Szakirodáival¹ és más Szakhatóságokkal is kapcsolatba kell lépni adatkérés céljából. Jelenleg a Földhivatal TAKARNET programja az egyetlen olyan adatbázis, amibe betekintési jogosultsága van az Irodának, a többi adat beszerzési ideje nagyságrendileg egy hét.

A határozatok Szociális Modulba történő elektronikus rögzítését követően a Gazdasági Iroda által használt ORGANP rendszerbe is felviszik az Ügykezelők. A kettős rögzítés oka, hogy a két rendszer egymással nem áll kapcsolatban.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat mutatja be:

¹ „Szakiroda” alatt a Polgármesteri Hivatalnak azt az Irodáját értjük, amely a tényállás tisztázásához szükséges adatokat biztosítani tudja a Szociális Iroda számára.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
1.		Ügyfelek tájékoztatás személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon keresztül, vagy postai úton.		F: Szociális Iroda Ügyfélszolgálat K: Ügyfél E:		
2.		Kérelem fogadása és átvételkor ellenőrzése személyesen az Ügyfélszolgálaton, majd továbbítása a Központi Iktatóba	Benyújtott kérelem A folyamat a 4. folyamatlépésben folytatódik.	F: Szociális Iroda Ügyfélszolgálat K: E:		
3.		Postai úton érkezett kérelem fogadása, majd továbbítása a Központi Iktatóba	Benyújtott kérelem	F: Szociális Iroda Titkársága K: E:		
4.	Benyújtott kérelem	A benyújtott kérelem iktatása a Központi iktatóban, majd továbbítása a Szociális Irodába	Iktatott kérelem	F: Központi iktató K: Szociális Iroda E:	Iktató program	
5.	Iktatott kérelem	Iktatott kérelmek ügyintézőkre való kiszignálása.	Kiszignált kérelem	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető-helyettes K: Szociális Iroda Titkársága E:		Ha a kérelemnek már van előzménye, akkor az az ügyintéző kapja az ügyet, aki korábban is foglalkozott a kérelemmel. Új eseteknél a kiszignáláskor csak a csoportot nevezik meg és a csoportvezető szignálja ki az ügyet a csoport egyik ügyintézőjére. A csoporton belül leterheltségi alapon osztják ki az ügyeket.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
6.	Kiszignált kérelem	Az irat előzményeinek keresése, majd továbbítása összeszerelésre az Iktató Csoporthoz.	Összeszerelési igény	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető- helyettes K: Szociális Iroda Titkársága E:		
7.	Összeszerelési igény	Az irat összeszerelése, az akta továbbítása a Szociális Iroda kijelölt ügyintézőjének	Összeszerelt akta	F: Iktató Csoport K: E:		
8.	Összeszerelt akta	A kérelem formai és tartalmi ellenőrzés.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
9.		Döntési pont: Szükséges-e hiánypótlás? Igen: 10. Nem: 18.		F: Szociális iroda Ügyintéző K: E:		
10.	Döntési pont - Hiánypótlás szükséges	Hiánypótlásra való felhívás készítése	Hiánypótlási felhívás	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
11.	Hiánypótlási felhívás	Hiánypótlási felhívás ellenőrzése és aláírása	Aláírt hiánypótlási felhívás	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető- helyettes, Szociális Iroda Csoportvezető K: E:		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
12.	Aláírt hiánypótlási felhívás	Hiánypótlási felhívás kipostázása	Kipostázott hiánypótlási felhívás	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Központi postázó E:		Az ügyintéző megcímzi a borítékot, kitölti a térítvényét és rögzíti az eseményt a postakönyvbe, majd a postázóba továbbítja a levelet és a postakönyvet. Nincs külön határidőbe tétel, az ügyintéző figyeli a hozzá tartozó hiánypótlási felhívások határidejét.
13.		Döntési pont: Hiánypótlás beérkezett-e? Igen: 13. Nem:14.				
14.	Aláírt hiánypótlási felhívás	Hiányzó iratok visszaérkezése	Beérkezett iratok A folyamat a 16. döntési pontnál folytatódik.	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
15.		Be nem érkezett hiánypótlás	A kérelem elutasítása, az eljárás megszüntetése Folyamat vége	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető-helyettes K: Szociális Iroda Ügyintéző E:		
16.		Döntési pont: Beérkezett hiánypótlás megfelelő-e? Igen: 18. Nem:17.				

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
17.	Hibás hiánypótlás	Újbóli hiánypótlás	A hiánypótlási folyamat a 10.-16. folyamatlépések megismétlése. Ha az újbóli hiánypótlás nem, vagy hibásan érkezik vissza, elutasításra kerül a kérelem és megszűnik az eljárás.			
18.	Formailag és tartalmilag ellenőrzött kérelem	A jogszabályi és helyi rendelkezések való megfelelés megállapítása, a jogosultság vizsgálata.	Lista a jogosultság megállapításához szükséges véleményekről, információkról	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
19.	Lista a jogosultság megállapításához szükséges véleményekről, információkról	Környezettanulmány kérése szociális intézménytől, társhatóságtól	A jogosultság megállapításához szükséges környezettanulmány	F:Társhatóság K: E:		
20.	Lista a jogosultság megállapításához szükséges véleményekről, információkról	Adatlekérés az Önkormányzat egyéb Irodáitól	A jogosultság megállapításához szükséges adatlap	F: Az Önkormányzat egyéb Irodái K: E:		Az adatkérés telefonos vagy írásbeli megkeresés lehet, melynek átfutási ideje átlagosan 1 hét.
21.	A jogosultság megállapításához szükséges környezettanulmány, adatlap	Jogosultság megállapítása, határozat összeállítása	Előkészített határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
22.	Előkészített határozat	Határozat rögzítése a Szociális modulban	Rögzített határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Szociális Iroda Ügykezelő E:	Szociális modul	A Szociális Irodában minden munkacsoporthoz tartoznak ügykezelők is, akik operatíván támogatják az ügyintézők munkáját.
23.	Rögzített határozat	Határozat ellenőrzése, aláírása, visszaküldése ügyintézőnek	Aláírt határozat	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető-helyettes, Szociális Iroda Csoportvezető K: E:		
24.	Aláírt határozat	Minden nap végén a megállapított segélyekről csoportszinten jegyzőkönyv készítése	Jegyzőkönyv a megállapított segélyekről.	F: Szociális Iroda Csoportvezető K: E:		
25.	Jegyzőkönyv a megállapított segélyekről.	A megállapított segélyekről szóló jegyzőkönyv aláírása.	Aláírt jegyzőkönyv a megállapított segélyekről.	F: Jegyző, Polgármester K: E:		Ügytípustól függően a Jegyző vagy a Polgármester az aláíró.
26.	Aláírt határozat	Határozat postázása	Kipostázott határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Központi postázó E:		Az ügyintéző megcímzi a borítékot, kitölti a térítvényét és rögzíti az eseményt a postakönyvbe, majd a postázóba továbbítja a levelet és a postakönyvet. Nincs külön határidőbe tétel, az ügyintéző figyeli a hozzá tartozó határozatok határidejét.
27.		Döntési pont: Érkezett-e fellebbezés? Igen: 28. Nem: 34.				

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
28.	Beérkező fellebbezés	Fellebbezés rögzítése és továbbítása a Központi Iktatóba.	Iktatóba továbbított fellebbezés	F: Szociális Iroda Titkársága K: E:	Szociális modul	
29.	Iktatóba továbbított fellebbezés	Fellebbezés iktatása.	Iktatott fellebbezés.	F: Iktató Csoport K: E:		
30.	Iktatott fellebbezés.	Iktatott fellebbezés átvétele a Központi Iktatóból és átadása az illetékes ügyintézőnek.	Iktatott és ügyintézőhöz továbbított fellebbezés.	F: Szociális Iroda Titkársága K: E:		
31.	Iktatott és ügyintézőhöz továbbított fellebbezés.	Fellebbezés vizsgálata.	Újra áttekintett kérelem, hiánypótlás és fellebbezés.	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
32.		Döntési pont: Szociális Iroda helyt ad a fellebbezésnek? Igen: 21. Nem: 33.				
33.	Kipostázott határozat	A Fellebbezés továbbítása a Közigazgatási Hivatal számára. Folyamat vége.	Másodfokú határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Közigazgatási Hivatal E:		
34.	Kipostázott határozat	Jogerősítés	Jogerőre emelkedett határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Ügyfél E:		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
35.		Döntési pont: Sikeres volt-e a megítélt támogatási összeget tartalmazó határozatok kézbesítése? Igen: 37. Nem: 36.				
36.	Visszaérkezett tértivevény	Sikertelen kézbesítés A folyamat vége	Kérelem elutasítása, eljárás megszüntetése	F: Szociális Irodavezető, Szociális Irodavezető-helyettes K: Szociális Iroda Ügyintéző E:		
37.	Visszaérkezett tértivevény	Határozat elektronikus rögzítése a Gazdasági Iroda által használt ORGANP könyvelési programba.	ORGANP-be rögzített határozat	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Szociális Iroda Ügykezelő, Gazdasági Iroda E:	ORGANP	
38.	Visszaérkezett tértivevény	Határozat eljuttatása a Gazdasági Irodába, rendszeres támogatás esetén a megítélt támogatás utalása, egyszeri támogatás esetén házipénztárból való kifizetése.	Kifizetés	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Gazdasági Iroda E:		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
39.	Évente, illetve kétévente kötelező ellenőrzés	Jogosultság felülvizsgálata	Határozat az ellenőrzéshez szükséges benyújtandó dokumentumokról	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		Felülvizsgálatra csak a határozatlan időre megítélt rendszeres pénzbeli ellátások esetében van szükség. Az aktuális ellenőrzésekkor az ügyintéző feladata az irattárból felhozni az előzményeket, majd felszólítja az ügyfelet, hogy frissítse a korábban már benyújtott igazolásokat. Az ügyfélnek bejelentési kötelezettsége van a benyújtott igazolásokhoz képesti változás esetén. Ha ennek nem tesz eleget kiderül, hogy nem jogosult, akkor vissza kell fizetni a támogatási összeget.
40.	Határozat az ellenőrzéshez szükséges benyújtandó dokumentumokról	Ellenőrzésről szóló határozat aláírása és ellenőrzése	Aláírt ellenőrzésről szóló határozat	F: Szociális Iroda Csoportvezető K: E:		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
Pénzbeli és természetbeli szociális ellátások iránti kérelmek kezelése (kivéve: közgyógyászati ellátás)						
41.	Határozat az ellenőrzéshez szükséges benyújtandó dokumentumokról	Ellenőrzésről szóló határozat postázása az ügyfélnek	Kipostázott ellenőrzésről szóló határozat Az elbírálás folyamata megegyezik a jogosultság megítélés folyamatával, a folyamat 8.-38. folyamatlépésekben zajlik le, majd a 42. döntési pontnál folytatódik	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: Ügyfél E:		
42.		Döntési pont: Jogos volt-e az eddigi támogatás folyósítása? Igen: Folyamat vége Nem: 43.				
43.		Felszólítás a folyósított támogatás visszafizetésére	Előkészített felszólítás	F: Szociális Iroda Ügyintéző K: E:		
44.	Előkészített felszólítás	Felszólítás ellenőrzése, aláírása	Aláírt felszólítás	F: Szociális Iroda Csoportvezető K: E:		A folyamat jelenleg a felszólítás kiküldésével véget ér, behajtás nincs.

2.2.2.2. *Erősségek*

A Szociális Iroda folyamatainak felmérése során azonosítottunk olyan erősségeket, melyek a szakszerű és hatékony munkavégzést támogatják.

- **A Szociális Irodán belüli munkamegosztás szakterületekre specializált munkacsoportok szerint történik.**

Ennek a munkamegosztási elvnek az alkalmazása elősegíti az ügyintézők specializálódását, lehetőséget teremtve az adott területen való elmélyült tudás megszerzésére. A munkacsoporton belüli munkamegosztás során az ügyintézők leterheltségének figyelembe vétele a csoporton belüli hatékony munkavégzést teszi lehetővé.

- **Csoportvezetők kinevezése tehermentesíti az irodavezetőt és az irodavezető-helyetteseket.**

A Szociális Irodán belüli szakterületekre specializált munkamegosztás felelősségi- és hatásköri leképeződése a munkacsoportok élére történő csoportvezetők kinevezése. A csoportvezetők munkája során megvalósul az ügyintézők munkájának közvetlen támogatása, ellenőrzése és felügyelete. Így az irodavezető és az irodavezető-helyettesek az Iroda szakmai munkájának koordinálására, a csoportvezetők irányítására és az érintett szervezeti egységekkel való kapcsolattartásra tudnak koncentrálni.

- **A Szociális Iroda ügyfélszolgálatán az adott témára specializált munkatársak fogadják az Ügyfeleket.**

Az Irodán belüli munkamegosztás az ügyfelek felé is leképeződik és már a tájékoztatáskor, illetve a kérelem benyújtásánál szakszerű és a témában naprakész ügyintézők állnak az ügyfelek rendelkezésére – így módon biztosítva az érdemi ügyintéризést.

2.2.2.3. *Problémák, kockázatok*

A fenti pozitívumok mellett az alábbi fejlesztendő területeket tártuk fel:

- **Az Ügyfélszolgálaton megtörténik ugyan a kérelem áttekintése, de az ügyintéző hiánypótlást írásban nem állít ki, csak szóban tájékoztatja az ügyfelet az esetleges hiányosságokról.**

Az Ügyfélszolgálaton az ügyintézők az átvett kérelmek formai ellenőrzését elvégzik ugyan és jelzik az ügyfeleknek az esetleges problémákat, hiányosságokat, de – mivel az alkalmazott informatikai rendszer és az iktatórendszer nem áll egymással kapcsolatban – ezt írásban nem tudják megtenni.

A jelenlegi gyakorlat szükségessé teszi a beadvány újbóli ellenőrzését, mely duplikált munkavégzést és az ügyintézési idő meghosszabbodását eredményezi.

- **A Központi Iktató rendszerbe gyakran elgépelve, hibásan kerülnek be az adatok, ami megnehezíti a rendszerben való keresést.**

Az Iktató programból korlátozottan nyerhetők ki érdemi információk az ügyre vonatkozóan, nehezen nyomon követhetők az egyes ügyek, és a beérkező ügyre való gyors reagálás sem biztosított. Ennek oka, hogy nem kerültek rögzítésre olyan iktatási alapelvek, melyek mentén a rendszerben dolgozó munkatársak egységesen végeznék az adatrögzítési feladatokat.

- **A társirodaktól történő adatkérés jelentősen megnöveli a folyamat átfutási idejét.**

A Szociális Iroda folyamataiban érintett Irodák adatbázisaihoz nincs betekintési jogosultsága a Szociális Iroda ügyintézőinek, emiatt külön megkeresést kell intézni az illetékes Irodák felé.

A kérelmek elbírálásához szükséges információszolgáltatásban a Gyámhivatal, az Okmányiroda, a Hatósági és Építésügyi Iroda és az Adó Iroda érintett. Egy megkeresésre megközelítőleg egy hét elteltével érkezik válasz, mely az adminisztrációs terhek növelésén túl felesleges várakozási idővel növeli az elbírálás folyamatát és kockáztatja a jogszabályi határidők betartását.

- **A határozatok elektronikus rögzítése kétszer történik meg.**

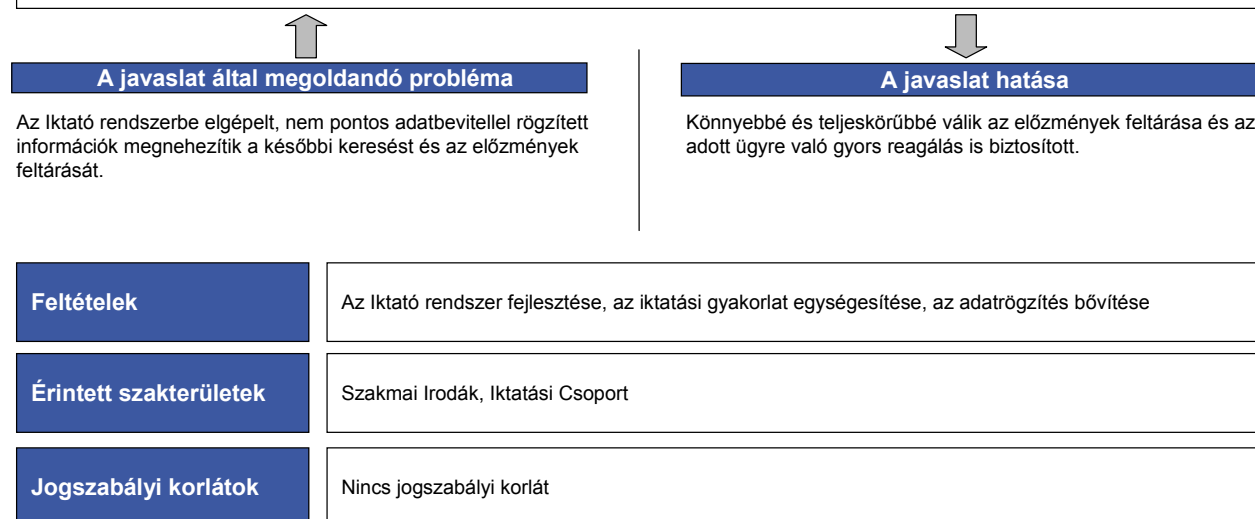
Duplán rögzítik az ügykezelők az elbírált határozatokat, mert nincs szinkronizálva a Szociális modul és az ORGANP rendszere.

2.2.2.4. Javaslatok

A folyamatok javítására, az ügyintézési idő csökkentésére az alábbi javaslatokat tesszük.

1. javaslat: Az adatok pontos rögzítése és a keresési lehetőség bővítése az Iktató rendszerben

Az Iktató rendszerben az adatok pontos rögzítése és a keresési lehetőség bővítése az előzmények gyorsabb, hatékonyabb feltárását teszi lehetővé. Egységes iktatási alapelvek és az iktatás során alkalmazható rögzítési kulcsszavak menüje megkönnyíti a napi munkavégzést.



Az adatok bővebb körének rögzítése az Iktató rendszerbe és a keresetőség lehetőségének bővítése megkönnyíti és gyorsíthatja a későbbi munkát.

A napi munkavégzés során könnyebb lesz a keresés és az adatok bővebb körének rögzítése miatt az előzmény összeállítása is gyorsabbá, hatékonyabbá és eredményesebbé válik.

A fejlődés feltétele:

- Egységes iktatási alapelvek lefektetése és alkalmazása.
- Az Iktató rendszer IT oldali fejlesztése, azon belüli is a keresési funkció javítása.
- A technikai fejlesztésen túl a keresés akkor válik hatékonyá, ha a rögzített adatok köre is bővül.
- Az adatok körének bővítésekor fontos a Szociális Irodával való konzultáció a bővített adatok köréről.

2. javaslat: A Hivatalon belüli nyilvántartásokhoz való hozzáférés biztosítása a Szociális Iroda Ügyműködésének

A Szociális Iroda folyamataiban érintett Hivatali Irodák (Gyámhivatal, Oktatási Iroda, Hatósági és Építésügyi Iroda, Adó Iroda) adatbázisaihoz betekintési jogosultsággal rendelkezzenek a Szociális Iroda Ügyműködésének, emiatt külön megkeresést kell intézni az illetékes Iroda felé.

A javaslat által megoldandó probléma	A javaslat hatása
A Hivatali Irodák adatszolgáltatás céljából történő megkeresésre megközelítőleg 1 hét elteltével érkezik válasz, mely az adminisztrációs terhek növelésén túl felesleges várakozási idővel növeli az elbírálás folyamatát és egyéb nehézségek esetén kockáztatja a jogszabályi határidők betartását.	A betekintési jogosultságnak köszönhetően nem szükséges megkeresést intézni az illetékes Iroda felé, így csökken az adminisztrációs teher és a várakozási idő.
Feltételek	Licensz vásárlás (amennyiben szükséges)
Érintett szakterületek	Szociális Iroda, Gyámhivatal, Oktatási Iroda, Hatósági és Építésügyi Iroda, Adó Iroda, Nyírfő Kft.
Jogszabályi korlátok	Nincs jogszabályi korlát

A Polgármesteri Hivatalon belüli adminisztrációs terhek, várakozási idők jelentősen csökkennek, ha az irodáknak közvetlenül is van jogosultságuk az adott nyilvántartásokba betekinteni.

A szükséges licenszek megvásárlása után duplán 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.

3. javaslat: Az ORGANP rendszer és a Szociális modul szinkronizálása

Az ORGANP és a Szociális Modul szinkronizálásával megszűnik az adatok dupla rögzítése.

A javaslat által megoldandó probléma	A javaslat hatása
Duplán rögzítik az Ügykezelők az elbíralt határozatokat, mert nincs szinkronizálva a Szociális Modul és az ORGANP rendszere.	Az ORGANP és a Szociális Modul szinkronizálásával megszűnik az adatok dupla rögzítése és ügyintézői és ügykezelői kapacitás szabadul fel az érdemi munkavégzésre.
Feltételek	Az ORGANP és a Szociális Modul szinkronizálása informatikai feladat.
Érintett szakterületek	Szociális Iroda, Gazdasági Iroda, Nyírfő Kft.
Jogszabályi korlátok	Nincs jogszabályi korlát

A két rendszer elszigeteltsége hosszú távon jelentős ügykezelői és ügyintézői kapacitást emészt fel.

Az ORGANP és a Szociális Modul szinkronizálása sürgős feladat, mert az informatikai fejlesztéssel jelentős ügyintézői és ügykezelői kapacitás szabadítható fel és fordítható érdemi munkavégzésre.

2.2.3. Közgylési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása

Közgylési- és bizottsági ülések előkészítésére, lebonyolítására előre meghatározott munkaterv szerint kerül sor, melynek előkészítése a Szakirodák² bevonásával történik.

A Közgylések lebonyolítása Szakirodákön átívelő folyamata, a Polgármesteri Hivatal valamennyi szervezeti egysége érintett, emiatt a szervezeti egységek közötti együttműködés ezen a területen különösen fontos.

2.2.3.1. Helyzetkép

Vonatkozó Jogsabályok:

- Belső szervezeti tagozódás és ügyrend,
- Jegyzői Törzskar Közgylési Csoport tevékenységének folyamatszabályozása – Minőségügyi eljárás.

Érintettek:

- **Közgylés:** a megválasztott közgylési tagok;
- **Bizottságok:** az előterjesztéseket véleményező testület;
- **Vezető tisztségviselők:** a munkatervet véleményező és előterjesztőként megjelenő polgármester, alpolgármesterek valamint a Polgármesteri Hivatal vezetői: jegyző, aljegyző;
- **Szakirodák²:** a munkaterv összeállításában részt vevő irodavezetők, valamint az előterjesztések előkészítéséért és véleményezéséért felelős munkatársak;
- **Nyírfó Kft.:** az előterjesztések és a napirend szkennelését és a honlapra való felhelyezését végző szervezet.

Munkaszervezés:

A Közgylés előzetesen elfogadott Munkaterv alapján dolgozik, melynek összeállítását a Jegyzői Törzskar Közgylési Csoportja koordinálja. A Közgylés munkatervére a Szakirodák és Gazdasági társaságok tesznek javaslatot, melyet a Bizottságok véleményeznek és végül a Közgylés fogad el.

Az ülések előkészítése meghatározott, szabályozott rend szerint zajlik. A munkamegosztás alapján az illetékes iroda vagy önkormányzati tulajdonú gazdasági társaság felelős az előterjesztés tervezetek előkészítéséért.

² „Szakiroda” alatt a Polgármesteri Hivatalnak azt az Irodáját értjük, amely az előterjesztés témája szerint szakmailag felelős az előterjesztés elkészítéséért.

A Jegyzői Törzskar Közgyűlési Csoportja koordináló szerepet tölt be, ellenőrzi az előterjesztés tervezeteket, valamint részt vesz a Közgyűlés üléseinek lebonyolításában. Az előterjesztés-tervezetek jóváhagyása jegyzői hatáskörben van, míg a véleményezés a Bizottságok feladatkörébe tartozik, a legfőbb döntéshozatali szerv a Közgyűlés.

A Jegyzői Törzskar Közgyűlési Csoportja 4 ügyintézőből és 2 ügykezelőből áll. Az ügyintézők közötti munkamegosztás szakterületenként történik, amit az aktuális leterheltség felülírhat.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

Az előterjesztéseket meghatározott forma szerint kell elkészíteni. Ezen kívül a Közgyűlés jegyzőkönyve és a Közgyűlés által hozott határozatok is egységes sablonok alapján készülnek.

Informatikai támogatás:

A folyamat lefutása informatikailag nem támogatott. Az egyes folyamatlépésekhez papír alapú dokumentumok kapcsolódnak. A folyamat végén a végleges előterjesztéseket, közgyűlési napirendet, határozatokat beszkennek és elektronikus formában hozzáférhetővé teszik a honlapon. Az állampolgárok számára publikus tartalmak jelszó nélkül letölthetők a honlapról, míg a zárt ülések anyagait a Közgyűlés tagjai személyes jelszavukkal érik el.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közgylési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása.						
1.	Felkérés az éves munkaterv összeállítására	A következő évi munkaterv előkészítésének megkezdése, javaslatok bekérése.	Felkérés a munkaterv javaslatok elkészítésére	F: Jegyzői Törzskar Közgylés Csoport K: SZMSZ-ben meghatározott közreműködők E:		
2.	Felkérés a munkaterv javaslatok elkészítésére	Javaslatok beérkezése az SZMSZ-ben meghatározott közreműködőktől	A képviselő-testületi ülések éves munkatervének tervezete	F: SZMSZ-ben meghatározott közreműködők K: E:		
3.	A képviselő-testületi ülések éves munkatervének tervezete	Összesített előterjesztés készítése	Összesített előterjesztés	F: Jegyzői Törzskar Közgylés Csoport K: E:		
4.	Összesített előterjesztés	Összesített előterjesztés bizottsági véleményezése	Bizottságok által véleményezett előterjesztés Jegyzőkönyv	F: Bizottságok K: E:		
5.	Bizottságok által véleményezett előterjesztés Jegyzőkönyv	Az éves munkaterv elfogadása	Határozat az elfogadott munkatervről	F: Közgylés K: E:		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közygylési- és bizottsági lilesek előkészítése, lebonyolítása.						
6.	Törvényi kötelezettség	A kötelezően tárgyalandó napirendi pontok meghatározása	Kötelezően tárgyalandó napirendi pontok	F: Közygylés K: E:		
7.	Határozat az elfogadott munkatervről	Előterjesztés tervezet elkészítése	Előterjesztés tervezet	F: Szakirodák, Gazdasági társaságok K: E: Jegyzői Törzskar Közygylés Csoport		Az előterjesztések ellenőrzése elsősorban törvényességi ellenőrzés, amely a jogszabályoknak, illetve a korábbi közygylési döntéseknek való megfelelés vizsgálatát jelenti. Az ellenőrzés egyben stilisztikai kontroll is, amely segíti az előterjesztés közérthetőbbé tételét. Az előterjesztés tervezetnek szigorú formai követelményei vannak. Az előterjesztés tervezetet 3 példányban, papír alapon kell benyújtani. A Közygylési meghívó kiküldéséig minden információáramlás papír alapon történik.
8.		Döntési pont: Az előterjesztés tervezet megfelelő-e? Igen: 11. Nem: 9.				

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közzgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása.						
9.	Előterjesztés tervezet	Előterjesztés tervezet visszaküldése javításra	Javítandó előterjesztés tervezet	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: Szakirodák, Gazdasági társaságok E:		A Szakirodák, Gazdasági társaságokkal részletesen egyeztetnek a javítandó részekről.
10.	Javítandó előterjesztés tervezet	Előterjesztés tervezet javítása	Javított előterjesztés tervezet	F: Szakirodák, Gazdasági társaságok K: E: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport		
11.	Előterjesztés tervezet	Előterjesztés tervezet befogadása, törvényességi ellenőrzés, korábbi döntésekkel való összhang ellenőrzése	Elfogadott előterjesztés tervezet	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: E:		
12.	Elfogadott előterjesztés tervezet	Előterjesztés tervezet jóváhagyása, aláírása	Jóváhagyott előterjesztés	F: Jegyző K: E:		
13.	Jóváhagyott előterjesztés	Jóváhagyott előterjesztés véleményezése	Véleményezett előterjesztés	F: Bizottságok K: E:		Minden előterjesztéshez készül Bizottsági véleményezés.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közygyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása.						
15.	Napirend tervezet	Napirend tervezet jóváhagyása	Jóváhagyott napirend	F: Vezetői értekezlet K: E:		
16.	Új napirendi pont	Új napirendi pont utólagos felvétele	Módosított napirend	F: Közgyűlés, Polgármester K: Szakirodák E:		Az aktuális Közgyűlés meghívójának közzétételéig kérhető módosítás. A Szakirodák csak felsővezetői egyeztetés után javasolhatnak új napirendi pontot.
17.	Módosított napirend	Napirend beszkenneleése	Beszkenneelt napirend	F: Nyírinfor Kht. K: Jegyzői Törzskar Közgyűlés Csoport E:		A Módosított napirendet papír alapon adják át a Nyírinfor Kft-nek.
18.	Beszkenneelt napirend	Közgyűlési Meghívó és Napirend közzététele a honlapon	Közzétett Közgyűlési Meghívó és Napirend	F: Nyírinfor Kht. K: Jegyzői Törzskar Közgyűlés Csoport E:	Honlapon való közzététel	A Közgyűlési Meghívó és Napirend a Közgyűlés előtti 10. napon 17.00 óráig kerül fel a honlapra. A póttanyagküldés minden Közgyűlés megelőző pénteken 17.00 óráig kerül fel a honlapra. A Zárt ülés anyagokat a Közgyűlés tagjai személyes kóddal tudják megnézni. A Jegyzői Törzskar Közgyűlés Csoport általános kóddal rendelkezik, hogy mindenhez hozzáférjen.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közzgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása.						
19.	Bizottsági anyagok	Bizottsági anyagok befogadása, törvényességi ellenőrzés, korábbi döntésekkel való összhang ellenőrzése	Elfogadott Bizottsági anyagok	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: Bizottságok E:		A Bizottság munkáját a Bizottsági titkár fogja össze.
20.	Bizottsági anyagok	Bizottsági anyagok beszkennele	Beszkennele bizottsági anyagok	F: Nyírinfor Kft. K: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport E:		
21.	Beszkennele Bizottsági anyagok	Bizottsági anyagok közztétéle a honlapon	Közztétéle Bizottsági anyagok			A Bizottsági anyagok a Közzgyűlést megelőző péntek 17.00 óráig kerülnek fel a honlapra. A póttanyagküldés minden Közzgyűlés előtti 10. napon kerül fel a honlapra.
22.	Közztétéle Közzgyűlési Meghívó és Napirend	Hangfelvétel készítése a Közzgyűlésről	Hangfelvétel a Közzgyűlésről	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: E:	Mikrovoks	A Mikrovoks rendszer a leadott szavazatokat is összesíti. A rendszert ügykezelők üzemeltetik.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Közzgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása.						
23.	Közzétett Közgyűlési Meghívó és Napirend	A Közgyűlésen felmerülő technikai és egyéb feladatok ellátása	Közzgyűlés lebonyolítása	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: E:		Az esetlegesen tisztázandó jogszabályoknak a Közgyűlés alatt a Jegyzői Törzskar Közgyűlés Csoportja néz utána, segítve a Jegyző Közgyűlés alatti munkáját.
24.	Hangfelvétel a Közgyűlésről	Hangfelvétel feldolgozása	Közzgyűlés jegyzőkönyve	F: Jegyzői Törzskar Közzgyűlés Csoport K: E:		A közzgyűlésről készült hanganyagot írják le az ügykezelők szó szerint, és ebből készül szerkesztett jegyzőkönyv, amely a szó szerinti jegyzőkönyv stílisztikai javításával készül, ez ügyintéző feladata.

2.2.3.2. Erősségek

A képviselő-testületi és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása folyamat felmérése, megismerése során azt tapasztaltuk, hogy **a folyamat lefutása megfelelően szabályozott, gördülékeny.**

A következő erősségeket azonosítottuk:

- **A Jegyzői Törzskar Közgyűlési Csoport jó szervezeti egységek közötti kapcsolatainak köszönhetően a koordinációs feladatokban nincs fennakadás, a határidők betartása nem jelent problémát.**

A Közgyűlési ülések előkészítésének koordinálásához nincsenek szankcionálási lehetőségek a Jegyzői Törzskar Közgyűlési Csoportjának kezében, koordinációs feladatai ellátásában mégsincs fennakadás. Az érintett irodák és a Közgyűlési Csoport közötti jó együttműködés elengedhetetlen feltétele a hatékony közös munkának.

- **Az ügyintézők szakterületenként szakosodtak, de az aktuális leterheltség függvényében a munkamegosztást rugalmasan alakítják.**

Ennek a munkamegosztási elvnek az alkalmazása elősegíti az ügyintézők specializálódását, lehetőséget teremtve az adott területen való elmélyült tudás megszerzésére. A munkamegosztás során az ügyintézők leterheltségének figyelembe vétele a csoporton belüli hatékony munkavégzést teszi lehetővé, emellett a generális tudás megőrzését is segíti.

- **A Közgyűlés meghívóját, napirendjét és az előterjesztéseket nem kinyomtatott formában adják át a Közgyűlési tagoknak, hanem a honlapon elektronikusan teszik közzé.**

Ez a gyakorlat nem csak erőforrás takarékos, hanem egyidejűleg biztosítja az állampolgárok tájékoztatását is.

2.2.3.3. Problémák, kockázatok

Közgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása folyamat elemzése során az alább területen látunk fejlesztési lehetőséget:

- **Közgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése és lebonyolítása folyamat lefutása informatikailag nem támogatott.**

Az előterjesztések, határozatok és a folyamat során keletkező egyéb dokumentumok ugyan számítógéppel készülnek, de a szervezeti egységek közötti átadás már kinyomtatott formában, papír alapon történik, a dokumentumok elektronikus változata nem kerül továbbításra, a dokumentum útja így nehezen követhető és nem biztosítható egyértelműen a határidők betartása és a folyamat végén újra be kell szkennelni az elkészült anyagot.

- **Az elektronikusan elkészített dokumentumok szkennelése többletmunkát generál.**

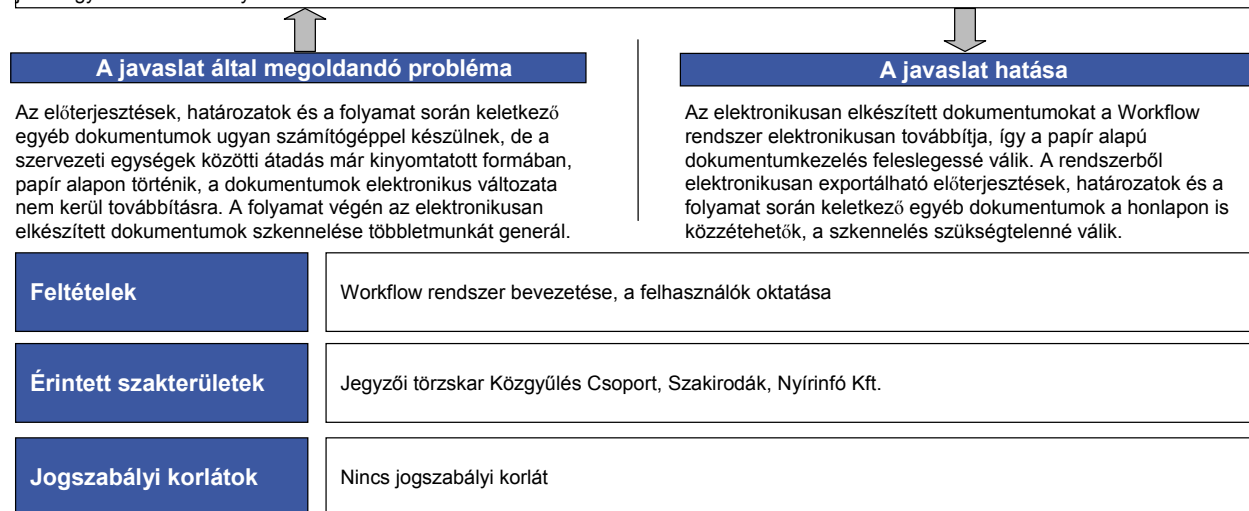
A honlapon közzétett dokumentumok korábban elektronikusan elkészített dokumentumok beszkenelt változatai. A szkennelés felesleges többletmunkát generál, mely kiváltható lenne az elektronikus dokumentum továbbításával és honlapon való közzétételével.

2.2.3.4. Javaslat

A folyamat lefutásának biztonságosabbá és hatékonyabbá tételére az alábbi javaslatot tesszük.

1. javaslat: Közgyűlési- és bizottsági ülések előkészítése és lebonyolítása folyamat workflow rendszerrel való támogatása

A Workflow rendszer használata során a folyamat az elejétől a végéig egy rendszerben nyomon követhető a folyamat minden érintettje számára. Az informatikai támogatás garantálja 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.



2.2.4. Pályázatfigyelés, pályázatírás

A Pályázatfigyelés, pályázatírás tevékenységet alapvetően a Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja koordinálja.

2.2.4.1. Helyzetkép

Vonatkozó szabályozás

- Belső szervezeti tagozódás és ügyrend
- Pályázatokkal kapcsolatos eljárási rend

Érintettek:

- Oktatási, Kulturális és Sportiroda, Szociális Iroda, Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda, Városfejlesztési Iroda:** a tevékenységi körükbe tartozó projektek előkészítését, a pályázatok elkészítését (elkészíttetését) és benyújtását, a projekt lebonyolítását és utógondozását végzik.
- Gazdasági Iroda:** a pályázati önrészre vonatkozóan javaslattétel, a pályázat pénzügyi feltételek teljesítésének ellenőrzése.
- Polgármester:** tájékoztatást kap az Önkormányzat számára releváns pályázati kiírásokról, hatáskörébe tartozik a pályázaton való indulás jóváhagyása.
- Jegyző, aljegyző:** tájékoztatást kapnak az Önkormányzat számára releváns pályázati kiírásokról.
- Nyíregyházi Napló szerkesztősége:** évente egyszer beszámoló megjelentetése a nyertes pályázatokról.

Munkaszervezés:

A pályázatfigyelés folyamatos feladat, melyet a Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportjának egy ügyintézője lát el.

A pályázatírás feladata projektszerű működést igénylő feladat, ennek megfelelően egy-egy projekt team látja el a pályázatíráshoz kapcsolódó feladatokat. A projekt csapatot a projektmenedzser vezeti, akit az adott szakterülethez értő szakemberek közül a hasonló projekteken szerzett gyakorlata és az aktuális szabad kapacitások alapján választanak ki.

Projektmenedzser lehet a Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoport munkatársa, illetve a projekt témája szerint illetékes Iroda irodavezetője, irodavezető-helyettese. A projekt team állandó tagjai továbbá egy szakági asszisztens, aki a projekt témája szerint illetékes Iroda ügyintézője és a Gazdasági Iroda egy ügyintézője.

A projekt team többi tagját az határozza meg, hogy a pályázatírás belső erőforrásból vagy külső pályázatíró cég segítségével valósul-e meg. Belső erőforrás igénybevétele esetén a projekt témája szerint illetékes Iroda munkatársai látják el a feladatot. A pályázatírási feladatot szaktudás hiánya vagy a pályázati kiírásban erre vonatkozóan szereplő feltétel esetén külső pályázatíró cég végezi.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A pályázati kiírások nyilvántartásának vezetése egy előzetesen kialakított belső sablonban történik. A pályázatírás során azonban nem használnak saját belső sablonokat, hanem az adott pályázati kiírásban megadott sablonokat alkalmazzák.

Informatikai támogatás:

A folyamat során előálló dokumentumok elektronikusan készülnek el, de a folyamat lefutása informatikailag nem támogatott.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Tevékenység megnevezése	Input	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
1.	Pályázatok figyelése					
1.1.	Projekt gyűjtés, rangsor készítése	Lakossági igények, szükségletek	Fejlesztési koncepció	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja - ügyintézői szint., Szakirodák K: E:		
1.2.	Akciótervek figyelése	Akciótervek	Releváns kiírandó pályázatok listája	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja K: Szakirodák E:		
1.3.	Pályázatok társadalmasítása	Pályázat tervezet, Kiírók honlapja	Önkormányzati vélemény	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja K: Szakirodák E:		
1.4.	Pályázatfigyelés	Releváns kiírandó pályázatok listája, Kiírók honlapja	Pályázati kiírások a releváns pályázatok összeállításához	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja, Szakirodák K: E:		
1.5.	Releváns pályázatok összegyűjtése	Pályázati kiírások	Releváns pályázatok listája	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja K: Szakirodák E:		

#	Tevékenység megnevezése	Input	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
1. Pályázatok figyelése						
1.6.	Tájékoztatás a releváns pályázatokról a Polgármesteri Hivatal vezető tisztségviselői számára	Releváns pályázati kiírások listája	A vezetők által megtárgyalt pályázati lista	F: Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja K: E:		
1.7.	Javaslattevél projekttemára	Releváns pályázati kiírások listája	Projektjavaslat	F: Szakirodák K: E:		
1.8.	Döntés a pályázati kiírás közgyűlés elé terjesztéséről	Polgármester által jóváhagyott pályázati kiírások	A közgyűlés elé terjeszthető pályázatok listája, Költségvetési rendelet	F: Szakirodák K: E:		
2. Pályázat elindítása						
2.1.	Projektterv felülvizsgálata (szükség esetén)	Projekt javaslat	Módosított projekt	F: Szakirodák K: E:		
2.2.	A pályázat benyújtására és önerőre vonatkozó (saját erőből finanszírozott projekt elindítására) előterjesztés elkészítése	Előzetes projektterv, A képviselő-testület elé terjeszthető pályázat	Előterjesztés	F: Gazdasági Iroda, Szakirodák K: E:		
2.3.	Benyújtandó pályázat bizottsági véleményezése	Előterjesztés	Bizottsági vélemény	F: Bizottságok K: E:		

#	Tevékenység megnevezése	Input	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
2.	Pályázat elindítása					
2.4.	Döntés a pályázat elindításáról és az önerőről	Előterjesztés, Bizottsági vélemény,	Határozat a pályázat elindításáról és az önerőről, Költségvetési rendelet módosítás	F: Közgyűlés K: E:		A döntés összhangban van a projektrangsorral.
3.	A műszaki terveket elkészítő és hatósági engedélyeket beszerző cég kiválasztása (amennyiben szükséges)					
	A közbeszerzési szabályzatban foglalt eljárási rendnek megfelelően.					
4.	Megvalósíthatósági tanulmányt készítő cég kiválasztása (amennyiben szükséges)					
	A közbeszerzési szabályzatban foglalt eljárási rendnek megfelelően.					
5.	A pályázati cég kiválasztása (amennyiben szükséges) és a pályázat elkészítése					
	A közbeszerzési szabályzatban foglalt eljárási rendnek megfelelően.					
5.1.	Információ szolgáltatás	Döntés a nyertes pályázati cégről.	Átadott információ	F: Szakirodák K: E:		
5.2.	A pályázati dokumentáció összeállítása	Pályázati kiírás, Megvalósíthatósági tanulmány, Műszaki tervek, engedélyek	A pályázati dokumentáció szakmai része	F: Szakirodák K: E:		

#	Tevékenység megnevezése	Input	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
5.	A pályázati cég kiválasztása (amennyiben szükséges) és a pályázat elkészítése					
5.3.	Csatolandó mellékletek, engedélyek összegyűjtése	Pályázati kiírás, Műszaki tervek, engedélyek	A pályázati dokumentáció technikai része	F: Szakirodák K: Polgármester E:		
5.4.	Pénzügyi feltételek biztosítása	Pályázati kiírás	A pénzügyi feltételek szempontjából ellenőrzött pályázat	F: Gazdasági Iroda K: E:		
5.5.	Dokumentáció beadása	Elkészített pályázati dokumentáció	Beadott pályázati dokumentáció	F: Pályázati cég vagy Szakirodák K: E:		
5.6.	Döntési pont: Érkezik hiánypótlási felszólítás? Igen: 5.5. Nem: 5.6.			F: Pályázati cég K: E:		
5.7.	Hiánypótlandó dokumentumok összeállítása és benyújtása	Hiánypótlási felhívás	Hiánypótlandó dokumentumok beküldése	F: Pályázati cég, Szakirodák K: E:		
5.8.	Teljesítés ellenőrzése	Pályázat eredménye	Teljesítési igazolás	F: Szakirodák K: E:		
5.9.	A pályázati cég kifizetése	Elbírált pályázatszerződés, teljesítésigazolás, számla	Lezárt szállítói szerződés	F: Gazdasági Iroda K: E:		

#	Tevékenység megnevezése	Input	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Megjegyzés
6.	Pályázatírás a Polgármesteri Hivatal keretein belül (amennyiben lehetséges)					
6.1.	A pályázati dokumentáció összeállítása	Pályázati kiírás, Megvalósíthatósági tanulmány, Műszaki tervek	A pályázati dokumentáció szakmai része	F: Szakirodák, menedzser K: Tervező E:		A műszaki terveket a tervező készíti, a pályázati kiírást és a megvalósíthatósági tanulmányt pedig a Szakirodák.
6.2.	A csatolandó melléletek, engedélyek összegyűjtése	Pályázati kiírás, Műszaki tervek, engedélyek	A pályázati dokumentáció technikai része	F: Szakirodák, menedzser K: E:		
6.3.	Dokumentáció beadása	Elkészített pályázati dokumentáció	Beadott pályázati dokumentáció	F: Szakirodák, menedzser K: E:		
6.4.	Döntési pont: Érkezik hiánypótlási felszólítás? Igen: 6.5. Nem: Folyamat vége			F: Szakirodák, menedzser K: E:		
6.5.	Hiánypótlandó dokumentumok összeállítása és benyújtása	Hiánypótlási felhívás	Hiánypótlandó dokumentumok	F: Szakirodák, menedzser K: E:		

2.2.4.2. Erősségek

A képviselő-testületi és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása folyamat felmérése, megismerése során azt tapasztaltuk, hogy **a folyamat lefutása megfelelően szabályozott, gördülékeny.**

A következő erősségeket azonosítottuk:

- **A Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportja és a pályázatírásban közreműködő Irodák hatékonyan működnek együtt.**

A projektszerű működést nem támogatja a Polgármesteri Hivatal szervezeti felépítése, ennek ellenére a projektmunkában gyakorlott munkatársak a szervezeti egységek határait átlépve hatékonyan dolgoznak együtt.

2.2.4.3. Problémák, kockázatok

A Pályázatfigyelés, pályázatírás folyamat elemzése során az alább területen látunk fejlesztési lehetőséget:

- **A projektek kezelésének szabályozása nem egységes szerkezetben valósult meg.**

Több témát érintő szabályzat (pl.: Közbeszerzési szabályzat, Pályázatkezelési szabályzat) is foglalkozik a pályázatok, projektek kezelésével, de ezek nincsenek egységes keretbe foglalva.

Tekintettel arra, hogy a pályázatfigyelés, pályázatírás, valamint a beruházások lebonyolítása egymással szoros kapcsolatban álló folyamatok (gyakorlatilag egy teljes projekt folyamatát írják le), az azok lefutásában tapasztalt problémák, kockázatok, valamint az ezekre adott válaszok, javaslatok is összecsengnek.

A fentiekből adódóan az e folyamatokhoz kapcsolódó észrevételeket és javaslatokat a „Beruházások előkészítése” pont alatt, együttesen mutatjuk be.

2.2.4.4. Javaslat

A pályázatfigyelés, pályázatírás folyamat felmérése, elemzése során tett megállapításainkat jelen projekt keretében a „Projektszemlélet erősítése” feladat kapcsán előállított eredménytermékben fejtjük ki. A feltárt problémákra a – szintén e projekt keretében elkészülő – Projektmenedzsment szabályzat kínál megoldást.

2.2.5. Beruházások lebonyolítása

A „Beruházások lebonyolításához” kapcsolódó feladatokat a Városfejlesztési Iroda és a Vagyongkezelési és Üzemeltelési Iroda látja el.

A „Beruházások lebonyolításához” alapvetően két folyamat tartozik: az önerőből és a pályázati forrásból finanszírozott beruházások.

2.2.5.1. Helyzetkép

Vonatkozó szabályozás:

- Pályázatkezelési szabályzat,
- Közbeszerzési szabályzat,
- Közbeszerzési értékhatár alatti beruházások lebonyolítására vonatkozó szabályzat.

Érintettek:

- **Gazdasági Iroda:** a projektek pénzügyi lebonyolítása.
- **Oktatási, Kulturális és Sportiroda:** egyeztetés az oktatási intézmények beruházásainak ütemezéséről.
- **Gazdasági Iroda Ellátó Csoport:** az önkormányzati intézményekkel való kapcsolat-tartás.
- **Hatósági és Építésügyi Iroda:** beruházások engedélyeztetése.
- **Főépítész:** konzultáció a városképet érintő beruházásokról.
- **Szakhatóságok:** beruházások engedélyeztetése.

Munkaszervezés:

A Városüzemeltetési Iroda menedzseli a pályázati forrásból megvalósuló projekteket és fogja össze a Polgármesteri Hivatallal kapcsolatos felújítási munkákat. A Vagyongazdálkodási és Üzemeltetési Iroda koordinálja az önkormányzati intézmények felújításait.

A beruházások lebonyolításának, koordinálásának kritikus fontosságú feladata a műszaki ellenőrzés. A Vagyongazdálkodási és Üzemeltetési Irodán négy műszaki ellenőr dolgozik, ők látják el a Városüzemeltetési Iroda beruházási projektjeinek a műszaki ellenőrzési feladatait is.

A műszaki ellenőrök folyamatos kapcsolatot tartanak az önkormányzati intézményekkel, így az ott generálódott felújítási igényekkel is tisztában vannak. A műszaki ellenőrök közötti munkamegosztás intézmények szerint történik, minden intézménynek van egy állandó műszaki ellenőre.

A műszaki feladatokkal kapcsolatos projektadminisztrációt egy kiemelt műszaki ellenőr végzi. Az egyenlőtlen munkamegosztást a műszaki ellenőrök közötti, kompetenciákban tapasztalható eltérések indokolják.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A beruházások lebonyolítása során nem használnak sablonokat. A felújítási igények bejelentése is szabadszavas levélben történik.

Informatikai támogatás:

A következő programok támogatják a folyamatot informatikailag:

- TERC: költségvetés készítő program,
- Katawin rendszer: a Vagyonkatasztert aktualizáló rendszer,
- ORGANP: a Gazdasági Iroda pénzügyi lebonyolítás kapcsán használt programja,
- Takarnet: földhivatali nyilvántartás, melyből tulajdoni lap kérhető le,
- A Belső hálózaton elérhető Alaptervek, Szabályozási tervek.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Pályázati forrásból megvalósított beruházások lebonyolítása						
1.	Szerződéskötés feltételei	Szerződéskötéshez szükséges dokumentumok elkészítése és benyújtása	Szükséges dokumentumok	F: Szakiroda ³ K: E:		
2.	Hiánypótlási felhívás	Hiánypótlandó dokumentumok összeállítása és benyújtása	Hiánypótlandó dokumentumok	F: Szakiroda K: E:		
3.	Kiíró által nyújtott szerződéssablon	Szerződés sablon kitöltése	Kitöltött szerződés-sablon	F: Szakiroda K: E:		
4.	Kitöltött szerződés-sablon	Támogatási szerződés kötése	Aláírt támogatási szerződés	F: Polgármester, Jegyző K: Szakiroda E:		
5.	Aláírt támogatási szerződés	Közbeszerzési eljárás lefolytatása	Határozat a kivitelező cég kiválasztásáról	F: Szakiroda K: Közbeszerzési referens E:		
6.	Támogatási szerződés Nyertes ajánlattevő	Vállalkozási szerződés megkötése a nyertes ajánlattevővel	Vállalkozási szerződés	F: Szakiroda K: E:		

³ „Szakiroda” alatt a Polgármesteri Hivatalnak azt az Irodáját értjük, akihez az adott projekt témája szempontjából tartozik.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Pályázati forrásból megvalósított beruházások lebonyolítása						
7.	Támogatási szerződés Határozat a kivitelező cég kiválasztásáról	Kivitelezők munkájának koordinálása	Kivitelezés	F: Városfejlesztési Bizottság K: Műszaki ellenőr (saját vagy megbízott) E:		A végrehajtás lebonyolítása minden esetben saját munkatárssal történik, nagyobb kivitelezés esetén sincs lehetőség külső lebonyolító cég megbízására.
8.	Támogatási szerződés Kivitelezés	Kivitelezés műszaki ellenőrzése	Építési napló	F: Műszaki ellenőr (saját vagy megbízott) K: E:		
9.	Vállalkozási szerződés	Részteljesítés	Részteljesítési igazolás	F: Kivitelező K: Szakirodák E:		
10.	Részteljesítési igazolás	Részteljesítés elfogadása	Aláírt részteljesítési igazolás	F: Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
11.	Aláírt részteljesítési igazolás	Részteljesítés számlázása	Részszámla	F: Kivitelező K: Szakirodák E:		
12.	Támogatási szerződés Részszámla	Támogatás lehívása	Lehívott támogatás	F: Gazdasági Iroda K: E:		
13.	Vállalkozási szerződés Részszámla Lehívott támogatás	A részszámla ellenértékének utalása	Kiegyenlített szállítói számla	F: Gazdasági Iroda K: E:	ORGANP	

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Pályázati forrásból megvalósított beruházások lebonyolítása						
14.	Aláírt részteljesítési igazolás	Támogató által kötelezően előírt jelentéstételi kötelezettség	Projekt előrehaladási jelentés	F: Szakirodák K: E:		
15.	Kivitelezés Építési napló	Műszaki átadás	Műszak átadási jegyzőkönyv	F: Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
16.	Vállalkozási szerződés Műszak átadási jegyzőkönyv	Projekteredmény átvétele	Teljesítési igazolás	F: Szakirodák K: Műszaki ellenőr E:		
17.	Teljesítési igazolás	Teljesítés elfogadása	Aláírt részteljesítési igazolás	F: Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
18.	Aláírt részteljesítési igazolás	Számla kibocsátása	Számla	F: Kivitelező K: Szakirodák E:		
19.	Támogatási szerződés Számla	Támogatás lehívása	Lehívott támogatás	F: Gazdasági Iroda K: E:		
20.	Lehívott támogatás	Kivitelezők kifizetése	Kiegyenlített szállítói számla	F: Gazdasági Iroda K: E:	ORGANP	A projekttel való foglalkozásra felelős munkatárs van kinevezve a Gazdasági Irodán.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Pályázati forrásból megvalósított beruházások lebonyolítása						
21.	Projekt teljesítését igazoló dokumentumok	Támogató által kötelezően előírt jelentéstétel és elszámolás	Záró projekt előrehaladási jelentés, Záró egyenleg kifizetési igény	F: Szakiroda, Gazdasági Iroda K: E:		
22.	Projekteredmények fenntartását igazoló dokumentumok	Támogató által kötelezően előírt jelentéstétel	Projektfenntartási jelentés, Záró projektfenntartási jelentés	F: Szakiroda K: E:		
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
1.		Intézmény felújítási igény írásbeli benyújtása a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Irodára	Intézmény felújítási igény	F: Intézményvezetők, Műszaki ellenőrök K: E:		A Műszaki ellenőrök folyamatosan kapcsolatban állnak a hozzájuk tartozó intézményekkel, tisztában vannak az állapotukkal. A felújítási igény benyújtásához nem használnak sablont, levélben fogalmazzák meg az igényt.
2.	Intézmény felújítási igény	Intézmény felújítási igény előzetes szűrése	Előterjesztendő felújítási igények listája	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda K: E:		A költségvetés által biztosított mozgástérnek megfelelően szűrenek. A felújítási igények szűrésénél a legfontosabb szempontok az üzemelésgátló problémák elhárítása, az állagmegóvás és az energia megtakarítás. Az igények szűrésekor gyakran kérnek árajánlatot, egy-egy feladat beárazásához.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
3.	Előterjesztendő felújítási igények listája	Intézmény felújítási igény előterjesztése vezetői egyeztetésre	Előterjesztett felújítási igények listája	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda K: E:		A felújítási igényeket költségvetéstervezéskor terjesztik elő. A vezetői egyeztetésen a tisztségviselői testület vesz részt. (polgármester, alpolgármesterek, jegyző, aljegyzők)
4.	Előterjesztett felújítási igények listája	Döntés a tárgyévi intézmény felújítási keretről	Intézmény felújítási terv	F: Tisztségviselői testület K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda E:		
5.	Intézmény felújítási terv	Költségvetés tervezet elkészítése	Költségvetés tervezet	F: Tisztségviselői testület K: E:		Az intézményfelújítás aggregálva, egy sorként jelenik meg a költségvetésben. Az Intézményfelújítási keret éves szinten 300-600 millió Ft közötti összeg.
6.	Költségvetés tervezet	Költségvetés tervezet elfogadása	Költségvetés	F: Közgyűlés K: E:		A Költségvetésben a megítélt intézmény felújítási összegek intézményekre lebontva jelennek meg. A Költségvetés tartalmaz továbbá egy intézmény felújítási tartalék keretet is, amelyből az azonnali beavatkozást igénylő felújításokat végzik el. A tartalék keret nagyságrendileg 20-30 millió Ft.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
7.	Költségvetés	Intézmény felújítási munkák előkészítése	Előkészített intézményfejlesztés	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		Az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda koordinálja és bonyolítja le az egyes intézményfejlesztéseket, a felújítás műszaki része azonban mindig a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Irodához tartozik.
8.	Előkészített intézményfejlesztés	Felújítási terv készítése	Felújítási terv	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőrök K: E:		
9.	Felújítási terv	Meghívásos ajánlatkérés	Meghívásos ajánlati felhívás	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		A felelős attól függ, hogy a felújítás koordinálója az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda. A felújítás összeghatárától függően 3-5 ajánlatot kérnek be meghívásos ajánlatkérés keretében.
10.	Meghívásos ajánlati felhívás	Ajánlatok bontása	Ajánlatok Jegyzőkönyv	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		A felelős attól függ, hogy a felújítás koordinálója az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda. A beérkezett árajánlatokat Jogász és Műszaki ellenőr jelenlétében bontják.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
11.	Ajánlatok	Döntés előkészítési jegyzőkönyv elkészítése	Döntés előkészítési jegyzőkönyv	F: Intézmény Gazdasági vezetője, Műszaki ellenőr, Jogász K: E:		
12.	Döntés előkészítési jegyzőkönyv	Döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyása	Határozat a döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyásáról	F: Közlekedési- Környezetvédelmi és Városüzemeltetési Bizottság K: E:		A Közlekedési- Környezetvédelmi és Városüzemeltetési Bizottsági ülésen döntenek a nyertes ajánlattevőről. Általában a legalacsonyabb ár-ajánlatot beadó ajánlattevőt javasolja a Bizottság nyertes ajánlattevőnek. Ha az Intézményvezető vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda korábbi tapasztalataira támaszkodva nem a legalacsonyabb árat ajánló ajánlattevőt szeretné megbízni, kis árbeli eltérés esetén javasolhatja ezt a Bizottságnak és a Bizottság dönthet másképp. A döntést követően viszont kötelező érvényű a döntés, az Intézményvezető vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda a határozatban megnevezett ajánlattevővel köteles szerződést kötni.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
13.	Határozat a döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyásáról	Az érintett Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda tájékoztatása a döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyásáról	Továbbított határozat a döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyásáról	F: Közlekedési- Környezetvédelmi és Városüzemeltetési Bizottság K: E:		A határozatot személyesen vagy faxon továbbítják az érintett Intézménynek és a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Irodának.
14.	Továbbított határozat a döntés előkészítési jegyzőkönyv jóváhagyásáról	Döntés a nyertes ajánlattevőről	Határozat a nyertes ajánlattevőről	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		A felelős attól függ, hogy a felújítás koordinálója az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda.
15.	Határozat a nyertes ajánlattevőről	A nyertes ajánlattevő értesítése	Továbbított határozat a nyertes ajánlattevőről	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		A felelős attól függ, hogy a felújítás koordinálója az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda. A határozatot személyesen vagy faxon továbbítják a nyertes ajánlattevőnek.
16.	Továbbított határozat a nyertes ajánlattevőről	Szerződéstervezet elfogadása	Véleményezett szerződéstervezet	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők, Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: E:		A felelős attól függ, hogy a felújítás koordinálója az Intézmény vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda. A Műszaki ellenőrnek vétó joga van.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
17.		Döntési pont: A Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr jóváhagyta-e a szerződést? Igen: 18. Nem: 16				Elutasított szerződéstervezet esetén Jogász és Műszaki ellenőr segítségével felülvizsgálják a szerződést, javaslatot tesznek a módosításra és utasítják az Intézményvezető vagy a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Irodát annak betartására.
18.	Véleményezett szerződéstervezet	Szerződéskötés a nyertes ajánlattevővel	Vállalkozási szerződés	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők, Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Nyertes ajánlattevő E:		
19.	Vállalkozási szerződés	Vállalkozási szerződés továbbítása a Gazdasági Irodának	Továbbított vállalkozási szerződés	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők, K: Gazdasági Iroda E:		
20.	Vállalkozási szerződés	Az intézményfejlesztés lebonyolítása	Kivitelezés Építési napló - lebonyolítás	F: Kivitelező, Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: E:		A kivitelezés a munkaterület megnyitásával kezdődik. A lebonyolítás során napi szinten vezeti a Kivitelező az építési naplót.

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
21.	Kivitelezés Építési napló - lebonyolítás	Az intézményfejlesztés folyamatos műszaki ellenőrzése	Építési napló - műszaki ellenőrzés	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		A műszaki ellenőrzés folyamatos, a Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr a kritikus fázisok előtt közvetlenül mindenképp, egyébként pedig legalább 8 naponta ellenőríz.
22.		Döntési pont: A Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr rendben talált-e mindent a műszaki ellenőrzések során? Igen: 26. Nem: 23.				
23.	Építési napló - műszaki ellenőrzés	Kivitelezéssel kapcsolatos műszaki probléma megállapítása	Építési napló - kivitelezéssel kapcsolatos műszaki problémák megállapítása	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
24.	Építési napló - kivitelezéssel kapcsolatos műszaki problémák megállapítása	Kivitelezéssel kapcsolatos műszaki problémák elhárítása	Építési napló - kivitelezéssel kapcsolatos műszaki problémák elhárítása	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr E:		
25.		Döntési pont: A kivitelezéssel kapcsolatos műszaki problémát elhárította-e a Kivitelező Igen: 26. Nem: 21.				

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
26.		Döntési pont: A vállalkozási szerződés szerint van-e részteljesítés? Igen: 27. Nem: 32.				
27.	Vállalkozási szerződés	Részteljesítés	Részteljesítési igazolás	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		A részteljesítés az intézményfelújítás összefhatárától függ. Amennyiben lehetőség van rá, a megbízó kerül a részszámlázást.
28.	Részteljesítési igazolás	Részteljesítés elfogadása	Aláírt részteljesítési igazolás	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
29.	Aláírt részteljesítési igazolás	Részteljesítés számlázása	Részszámla	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		
30.	Továbbított vállalkozási szerződés Részszámla	A részszámla ellenértékének lehívása a Gazdasági Irodától	Levél a részszámla ellenértékének lehívásáról	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: Gazdasági Iroda E:		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
31.	Továbbított vállalkozási szerződés Részszámla Levél a részszámla ellenértékének lehívásáról	A részszámla ellenértékének utalása	Kiegyenlített szállítói részszámla	F: Gazdasági Iroda K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		A részteljesítésig a vállalkozási szerződés ellenértéke mindig a Gazdasági Irodánál van.
32.	Kivitelezés Építési napló	Műszaki átadás	Műszak átadási jegyzőkönyv	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
33.		Döntési pont: Megtörtént-e a műszaki átadás? Igen: 37. Nem: 34.				
34.	Kivitelezés Építési napló	A műszaki átadás során megállapított hiányosságok rögzítése	Építési napló	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		
35.	Építési napló	A műszaki átadás során megállapított hiányosságok pótlása	Kivitelezés	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
36.		Döntési pont: A műszaki átadás során megállapított hiányosságokat elhárította-e a Kivitelező? Igen: 32. Nem: 35.				
37.		Döntési pont: Teljesítette-e a Kivitelező határidőre az intézmény-felújítást? Igen: 39. Nem: 38.				
38.	Vállalkozási szerződés	Kötbér fizetése	Átutalt kötbér			A kötbér kikötésére azért van szükség, hogy az intézményüzemeltetési feladatok biztosan elláthatók legyenek.
39.	Vállalkozási szerződés	Az intézmény-felújítás teljesítése	Teljesítési igazolás	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr E:		
40.	Teljesítési igazolás	Teljesítés elfogadása	Aláírt teljesítési igazolás	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda Műszaki ellenőr K: Kivitelező E:		

#	Input	Tevékenység leírása	Output	Felelős / közreműködő / ellenőrző szervezeti egység, munkakör	IT támogatás	Megjegyzés
Önerőből megvalósított beruházások lebonyolítása						
41.	Aláírt teljesítési igazolás	Számla kibocsátása	Számla	F: Kivitelező K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		
42.	Továbbított vállalkozási szerződés Számla	A számla ellenértékének lehívása a Gazdasági Irodától	Levél a számla ellenértékének lehívásáról	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők K: Gazdasági Iroda E:		
43.	Továbbított vállalkozási szerződés Számla Levél a számla ellenértékének lehívásáról	A számla ellenértékének utalása	Kiegyenlített szállítói számla	F: Gazdasági Iroda K: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda vagy Intézményvezetők E:		A teljesítésig a vállalkozási szerződés ellenértéke mindig a Gazdasági Irodánál van.
44.	Továbbított vállalkozási szerződés Számla	A beruházás aktiválása	Számvitelileg kezelt értéknövekedés	F: Gazdasági Iroda K: E:		
45.	Számvitelileg kezelt értéknövekedés	Az értéknövekedés átvezetése az önkormányzati Vagyontárazatba	Módosított Vagyontárazat	F: Vagyongazdálkodási- és Üzemeltetési Iroda K: Gazdasági Iroda E:		

2.2.5.2. Erősségek

A képviselő-testületi és bizottsági ülések előkészítése, lebonyolítása folyamat felmérése, megismerése során azt tapasztaltuk, hogy **a folyamat lefutása megfelelően szabályozott, gördülékeny.**

A következő erősségeket azonosítottuk:

- **A Vagyongazdálkodási és Üzemeltetési Irodának a műszaki ellenőrökön keresztül közvetlen kapcsolata van az önkormányzati intézményekkel, így folyamatában nyomon tudja követni a felújítási igényeket.**

A közvetlen kapcsolat által a Vagyongazdálkodási és Üzemeltetési Irodának mindig pontos képe van a műszakilag kezelt önkormányzati intézmények épületeinek állapotáról, így felelős döntést tud hozni a felújítások kérdésében.

- **A projektek lebonyolításának szervezeti háttere kiépített a Hivatalnál**

A Hivatal jelentős gyakorlatot szerzett projektek lebonyolításában. Kialakult gyakorlata van a szervezeti egységeken átívelő projekt team működésének, mely jó alap a projektmenedzsment szemlélet szervezeten belüli elterjedésének.

- **A projektek tervezett költsége és tényleges költsége jellemzően nem tér el egymástól, a költségkeretek betartására kiemelt figyelmet fordítanak.**

Az erős költségvetési fegyelem mind az önerőből, mind a pályázati forrásból megvalósuló projektek esetében kulcsfontosságú pozitívum, a sikeres projektmenedzsment záloga.

2.2.5.3. Problémák, kockázatok

A Pályázatfigyelés, pályázatírás folyamat elemzése során az alább területen látunk fejlesztési lehetőséget:

- **A projektek kezelésének szabályozása nem egységes szerkezetben valósult meg.**

Több témát érintő szabályzat (pl.: Közbeszzerzési szabályzat, Pályázatkezelési szabályzat) is foglalkozik a pályázatok, projektek kezelésével, de ezek nincsenek egységes keretbe foglalva.

- **A vezetők felé történő beszámolás rendszeres (vezetői fórumok, értekezletek), de formális keretei hiányoznak (beszámoló-sablonok).**

Formai keretek, sablonok nélkül mind a beszámolók elkészítése, mind olvasása nagyobb időráfordítást igényel.

- **A pályázatok menedzselése sok adminisztratív terhet ró a munkatársakra.**

A sok adminisztratív feladat az érdemi tevékenységektől vonja el az időt és a munkatársak túlterheléséhez vezet.

- **A projektmenedzsment feladatok ellátása magas leterheltséget jelent a munkatársaknak, mely a munkaköri leírásban foglaltakon túli munkavégzést jelent. A motivációs rendszer hiánya veszélyeztetheti a projektek lebonyolításának sikerességét.**

Mivel a projektmunkával a munkatársak a munkaköri leírásukban foglalt feladatoknál lényegesen több feladatot vállalnak, fontos lenne megteremteni a kompenzáció lehetőségét is.

- **A projektmegtérülés szisztematikus vizsgálatának hiánya (tervezés és visszamérés) veszteséget eredményezhet.**

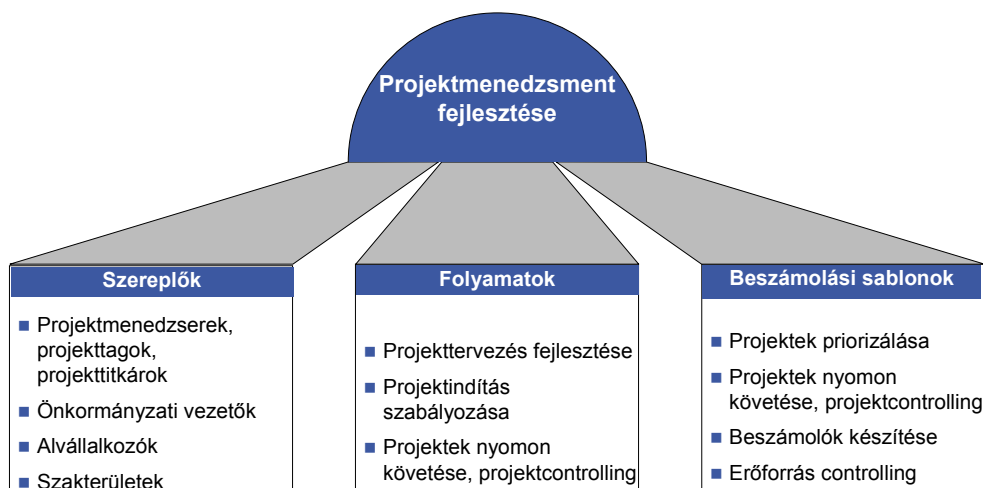
Tervezés és visszamérés nélkül nem kontrollálható a projektmegtérülést.

- **A jelenlegi beszámolási rendszer több, párhuzamosan futó projekt esetében nem támogatja megfelelően a nyomon követhetőséget.**

A projektek nyomon követhetőség párhuzamosan futó projektek esetében kiemelt fontosságú, mely a jelenlegi beszámolási rendszer továbbfejlesztésével támogatható.

2.2.5.4. Javaslat

A beruházások lebonyolítása folyamat felmérése, elemzése során tett megállapításainkat jelen projekt keretében a „Projektszemlélet erősítése” kapcsán elvégzett feladatok között kifejtjük, azokra a Projektmenedzsment szabályzatban megoldási alternatívát kínálunk.



2.2.6. Közbeszerzési eljárás lebonyolítása

A közbeszerzési eljárás koordinációját a Városfejlesztési Iroda Stratégiai Csoportján dolgozó közbeszerzési referens végzi. A folyamat rendkívül komplex, sok érintett bevonásával zajlik.

A közbeszerzés folyamata a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. tv. (Kbt.) alapján szabályozott. Ezt egészíti ki a Hivatal belső szabályzata, Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 46-1/2008. (III.3.) számú határozata a Közbeszerzési Szabályzat megállapításáról szóló 336/2004. (XII.15.) számú határozat módosítására.

2.2.6.1. Helyzetkép

Érintettek:

- **Önkormányzat vezetői:** a közbeszerzési tervet jóváhagyó Közgyűlés, valamint az adott közbeszerzésről döntő polgármester;
- **Közbeszerzési Munkacsoport:** az éves közbeszerzési terv összeállítója;
- **Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport, közbeszerzési referens;**

- **Nyírinfo Kft.:** a honlapon való publikálás támogatása;
- **Beszerezésben érintett iroda:** közbeszerzés kezdeményezése, előkészítése és lebonyolítása (a közbeszerzési referenssel együttműködve);
- **Gazdasági Iroda:** fedezet ellenőrzése, eljárási díj átutalása, valamint a dokumentáció ellenértékének fogadása és dokumentálása;
- **Szakmai Előkészítő Bizottság:** minimum 3 főből álló bizottság, mely a döntés előkészítését végzi a közbeszerzés elindításához kapcsolódóan;
- **Bíráló Bizottság:** beérkező ajánlatok értékelése, hiánypótlás megállapítása, eljárás eredményére vonatkozó döntés előkészítése;
- **Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága:** a közbeszerzési felhívás és az eredményének Közbeszerzési Értesítőben való megjelentetését végzi;
- **Ajánlattevő:** az ajánlattételi felhívás alapján ajánlatot adó külső szervezet;
- **Független közbeszerzési tanácsadó:** a teljes folyamat támogatása.

Munkaszervezés:

A közbeszerzési szabályzat által meghatározott kötelezettségek és döntési jogosultságok alapján történik a munka szervezése.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

Az éves közbeszerzési terv előkészítése során összegyűjtött igények összesítése előre kialakított formátumú táblázat alapján történik.

A polgármesteri határozatok megadott sablon alapján kerülnek összeállításra.

A Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága felé leadott dokumentumok beadása meghatározott formátumú sablonban történik.

A formai és tartalmi értékelést támogatja az értékelőlap és a bírálólap.

Informatikai támogatás:

A hirdetmények elektronikus feladását a Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága által rendelkezésre bocsátott szoftver támogatja.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
Közbeszerzési eljárások tervezése							
1.	Beszerezési szándék	Éves közbeszerzési tervhez az igények összegyűjtése, táblázatos formába rendezése	Beérkezett igényeket összesítő táblázat	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: beszerzésben érintett irodák E:			
2.	Berkezett igényeket összesítő táblázat	Előterjesztés készítése a közbeszerzési tervről	Döntés előkészítő anyag	F: Közbeszerzési Munkacsoport K: E:			
3.	Döntés előkészítő anyag	Az éves közbeszerzési terv elfogadása	Közbeszerzési terv: közbeszerzések tárgya, mennyisége, műszaki jellemzői, becsült értéke, tervezett eljárásfajta, beszerzések ütemezése, felelőse	F: Közgyűlés K: E:		Április 15.	
4.	Közbeszerzési terv	A közbeszerzési terv publikálása a honlapon (elkészültek, ill. módosításakor), valamint a tv. nyilvánosságra vonatkozó fejezetének megfelelő adatok (az információk felmerülését követően)	Honlapon közzétett közbeszerzési terv	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: Nyírinform Kft. E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
Közbeszerzési eljárások előkészítése							
5.		Beszerezés tárgya, elérni kívánt cél meghatározása, helyzet- és piac-felmérés elvégzése, minőségi és mennyiségi igények meghatározása, bírálat során érvényesíteni kívánt szakmai és egyéb szempontok meghatározása, műszaki leírás elkészítése.	Felhívás tervezet, dokumentáció tervezet	F: beszerzésben érintett iroda K: E:			
6.	Felhívás tervezet, dokumentáció tervezet	Fedezet ellenőrzése / futó pályázat van-e? Jogerős engedélyek meg vannak?		F: beszerzésben érintett iroda K: Gazdasági Iroda E:			
		Döntési pont: Fedezet, pályázat, engedélyek rendben? Igen: 7. Nem: 5.					
7.	Megfelelő fedezet, pályázat, engedélyek rendelkezésre állása	Közbeszerzés kezdeményezése a közbeszerzési referens felé	Hivatalon belül elindított közbeszerzés	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
8.	Hivatalon belül elindított közbeszerzés	Szakmai előkészítő bizottság létrehozása.	Felálló Szakmai Előkészítő Bizottság	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			A tagokat (min. 3 fő) a közbeszerzési referens választja ki a Közbeszerzési Munkacsoport tagjai közül.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
9.	Felálló Szakmai Előkészítő Bizottság	Döntés előkészítés a közbeszerzés indításához: - ajánlati felhívás elkészítése - dokumentáció összeállítása - eljárás fajtájának meghatározása - szerződéstervezet elkészítése - műszaki dokumentáció összeállítása - hirdetmény összeállítása - javaslat független közbeszerzési tanácsadó bevonására (ha szükséges)	Döntés előkészítő anyag a közbeszerzés elindításához	F: Szakmai Előkészítő Bizottság K: beszerzésben érintett iroda, Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
10.	Döntés előkészítő anyag a közbeszerzés elindításához	Döntés a közbeszerzés indításáról és a bíráló bizottság tagjairól	Felálló Bíráló Bizottság	F: Polgármester K: E:			
		Döntési pont: független közbeszerzési tanácsadó bevonása szükséges? Igen: 11. Nem: 12.					
11.	Független közbeszerzési tanácsadó bevonása szükséges	Független közbeszerzési tanácsadó kiválasztása, megbízási szerződés előkészítése és megkötése	Kiválasztott és le-szerződött közbeszerzési tanácsadó	F: Szakmai Előkészítő Bizottság K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
12.	Felálló Bíráló Bizottság	Bíráló bizottság tagjai összeférhetlenségi és titoktartási nyilatkozatot tesznek.	Összeférhetlenségi és titoktartási nyilatkozatot tett bíráló bizottsági tagok	F: Bíráló bizottsági tagok K: E:			A Bíráló Bizottság tagjai jellemzően megegyeznek a Szakmai Előkészítő Bizottság tagjaival.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
13.	Döntés előkészítő anyag a közbeszerzés elindításához	Ajánlati / ajánlattételi / részvételi felhívásra vonatkozó javaslat véleményezése.	Szakbizottság által véleményezett felhívás	F: érintett szakbizottság K: beszerzésben érintett iroda E:			
14.	Döntés előkészítő anyag a közbeszerzés elindításához Szakbizottság által véleményezett felhívás	Döntés az ajánlati / ajánlattételi / részvételi felhívás, valamint ajánlati / részvételi dokumentáció tartalmáról	Polgármester által jóváhagyott felhívás és dokumentáció	F: Polgármester K: E:			
15.		Felhívás ellenjegyzése	Ellenjegyzett ajánlati felhívás	F: Városfejlesztési Iroda és Vagyoniroda vezetője K: E:			
Közbeszerzési eljárás lefolytatása							
	Ellenjegyzett ajánlati felhívás	Döntési pont: Hirdetménnyel indított közbeszerzés? Igen: 17. Nem: 16, majd 24.					
16.	Ellenjegyzett felhívás	Ajánlattételi felhívás közvetlen megküldése az ajánlattevőknek		F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			
17.	Ellenjegyzett felhívás	A közbeszerzési eljárási díj megfizetése	Az eljárási díj befizetéséről szóló igazolás	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: Gazdasági Iroda E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
18.	Az eljárási díj befizetéséről szóló igazolás, Ellenjegyzett felhívás	Kísérőlevél, felhívás, befizetésről szóló igazolás megküldése a Közbeszerzések Tanácsa, Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottságának	Közbeszerzési Értesítőnek megküldött dokumentáció és igazolás	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: Gazdasági Iroda E:	A hirdetmények elektronikus feladását támogató szoftver / Jogszabályban foglalt hirdetmény-sablon		
19.	Közbeszerzési Értesítőnek megküldött dokumentáció és igazolás	A megküldött dokumentáció vizsgálata a Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága által, szükség szerint hiánypótlási felszólítás kiküldése az Ajánlatkérőnek	Megküldött hiánypótlási felhívás	F: Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága K: E:			
20.	Megküldött hiánypótlási felhívás	A hiányzó dokumentumok, adatok pótlása, visszaküldése faxon	Hiánypótlott dokumentumok, adatok	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: beszerzésben érintett iroda E:			
21.	Hiánypótlott dokumentumok, adatok	A közbeszerzési felhívás megjelentetése	Megjelent közbeszerzési felhívás	F: Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága K: E:			
22.	Megjelent közbeszerzési felhívás	A végleges dokumentáció sokszorosítása	Rendelkezésre álló végleges dokumentáció	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: beszerzésben érintett iroda E:			A beszerzésben érintett iroda műszaki dokumentáció esetében vesz részt a dokumentáció sokszorosításában.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
23.	Rendelkezésre álló végleges dokumentáció	A dokumentáció kiadása az ajánlattevőknek átvételi elismervény ellenében	Felvett dokumentáció	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: Gazdasági Iroda E:			
		Döntési pont: Szükséges kiegészítő tájékoztatás nyújtása, illetve helyszíni bejárás? Igen: 24. Nem: 25.					
24.	Felvett dokumentáció	Kiegészítő tájékoztatás helyszíni bejárással	Megtartott kiegészítő tájékoztatás, helyszíni bejárás	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
25.	Felvett dokumentáció, beérkező kérdések	Az ajánlattevők kérdéseinek megválaszolása, továbbítása faxon valamennyi ajánlattevő felé	Megválaszolt kérdések, beérkező ajánlatok	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:		Ajánlattevő kérdezhet az ajánlattételi határidőt megelőző 10. napig, ajánlatkérő köteles válaszolni az ajánlattételi határidőt megelőző 6. napig.	

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
26.	Felvett dokumentáció	Az ajánlatok átvétele és átvételi elismervény kiadása	Beérkező ajánlatok	F: beszerzésben érintett iroda K: Jegyzői Törzskar, Iktató Csoport (ügyszerkezelő) E:			
27.	Beérkező ajánlatok	Az ajánlatok bontása	Jelenléti ív, bontási jegyzőkönyv	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:		Jegyzőkönyv megküldése: Bontástól számított 5 nap	
28.	Jelenléti ív, jegyzőkönyv	A bontási jegyzőkönyv továbbítása az ajánlattevőknek, tisztségviselőknek, bíráló bizottsági tagoknak	Továbbított bontási jegyzőkönyv	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
29.	Továbbított bontási jegyzőkönyv Beérkező ajánlatok	A beérkezett ajánlatok átnézése, a formai, érvényességi és alkalmassági ellenőrzés	Formailag, jogilag ellenőrzött ajánlat	F: Bíráló Bizottság K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens), közbeszerzési tanácsadó E:	Értékelőlap		Az értékelőlapot a közbeszerzési referens állítja össze a dokumentációval egyidejűleg.
30.	Formailag, jogilag ellenőrzött ajánlat	Az ajánlatból hiányzó anyagok összeírása, továbbítása a Bíráló bizottság elnökének	Összesítés a hiányzó dokumentumokról	F: Bíráló Bizottság K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens), közbeszerzési tanácsadó E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
31.	Összesítés a hiányzó dokumentumokról	Döntés a hiánypótlás kiküldéséről	Hiánypótlási döntés	F: Bíráló Bizottság K: E:			
32.	Hiánypótlási döntés	Hiánypótlási felhívás küldése	Kiküldött hiánypótlási felhívás	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			
33.	Kiküldött hiánypótlási felhívás	Hiánypótlási felhívásra érkezett hiányzó dokumentumok beérkezése, értékelése	Hiánypótlási felhívásra beérkezett dokumentumok	F: Ajánlattevők K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:			
34.	Hiánypótlási felhívásra beérkezett dokumentumok	Formai, érvényességi, alkalmassági ellenőrzés újbóli ellenőrzése	Formailag, jogilag újból ellenőrzött ajánlat	F: Bíráló Bizottság K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens), közbeszerzési tanácsadó E:			
35.	Beérkezett ajánlat Formailag, jogilag újból ellenőrzött ajánlat	Az érvényes és alkalmas ajánlatok tartalmi ellenőrzése	Döntés előkészítő jegyzőkönyv	F: Bíráló Bizottság K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens), közbeszerzési tanácsadó E:	Bírálólap		
	Döntés előkészítő jegyzőkönyv	Összegezés készítése a beadott ajánlatokról, azok értékeléséről		F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
36.	Döntés előkészítő jegyzőkönyv	Szakbizottsági ülés összehívása, döntés előkészítő anyag megküldésével, anyag véleményezése	Szakbizottság által véleményezett döntés előkészítő jegyzőkönyv	F: beszerzésben érintett iroda K: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) E:		Eredményhirdetés előtt 2-4 nappal	
37.	Szakbizottsági vélemény + döntés előkészítő anyag	Döntés	Döntés az eljárás nyerteséről	F: Polgármester K: E:	határozat-sablon		
38.	Döntés az eljárás nyerteséről	Eredményhirdetés	Kihirdetett eredmény	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			
39.	Kihirdetett eredmény	Az írásbeli összegezés megküldése azoknak az ajánlattevőknek, akik nincsenek jelen, a jelenlevőknek átadásra kerül az eredményhirdetésen	Megküldött összegezés	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:			
40.	Döntés az eljárás nyerteséről	Az eljárás eredményéről szóló hirdetmény megküldése a Közbeszerzési Tanács felé	Eredmény megjelentetése a Közbeszerzési Értesítőben	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: E:		5 nap	
41.	Döntés az eljárás nyerteséről	Nyertes ajánlattevővel egyeztetés telefonon, szerződés kiegészítése a nyertes ajánlattevő adataival, aláírása a másik fél által	Szerződő fél által aláírt szerződés	F: beszerzésben érintett iroda K: eljárás nyertese E:			
42.	Szerződő fél (nyertes ajánlattevő) által aláírt szerződés	Szerződés ellenjegyzése és aláírása	Aláírt szerződés	F: beszerzésben érintett iroda K: E: jegyző			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző / Jóváhagyó szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás / Sablon	Határidő	Megjegyzés
43.	Aláírt szerződés	Aláírt szerződés átadása, első konzultáció	Átadott szerződés	F: beszerzésben érintett iroda K: eljárás nyertese E:			
44.	Átadott szerződés	Szerződések feltöltése a honlapra	Honlapra feltöltött szerződés	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: beszerzésben érintett iroda, Nyírinfo Kft. E:			
45.	Aláírt, átadott szerződés	A szerződés teljesítése	Teljesített szerződés	F: Szerződő fél (ajánlattevők) K: szükség szerint E:			
46.	Teljesített szerződés	A teljesítés megtörténtéről hirdetmény megküldése a Közbeszerzési Tanács felé	A szerződés teljesítéséről szóló hirdetmény megjelenítése a Közbeszerzési Értesítőben	F: Városfejlesztési Iroda, Stratégiai Csoport (közbeszerzési referens) K: beszerzésben érintett iroda, eljárás nyertese, Gazdasági Iroda, Nyírinfo Kft. E:			

2.2.6.2. Erősségek

A folyamat felmérése során azonosítottunk olyan erősségeket, melyek a szakszerű és hatékony munkavégzést támogatják, ezek közül az alábbiakat emeljük ki.

- **A folyamat lefutását számos sablon támogatja.**

A folyamat lefutását, annak csaknem valamennyi pontján sablonok támogatják. Ezek egy részét a Hivatal munkatársai állították össze, más részük jogszabályban foglalt adottság.

- **A folyamat megfelelően szabályozott.**

A Hivatal belső szabályzata a közbeszerzési folyamatra vonatkozóan jól strukturált, kiterjed valamennyi folyamat lépésre és érintettre.

- **A hirdetmények elektronikus feladása gyorsítja és egyszerűsíti a folyamatot.**

A Hivatal rendelkezik a Közbeszerzési Értesítő Szerkesztőbizottsága által fejlesztett szoftverrel, melynek segítségével az ajánlati felhívást és dokumentációt elektronikus úton is el tudja juttatni a Szerkesztőbizottságnak. Ez esetenként akár több nappal is lerövidítheti a folyamat lefutását.

2.2.6.3. Problémák, kockázatok

A közbeszerzési eljárás folyamatának felmérése, megismerése során az alábbi problémákat, hiányosságokat tapasztaltuk.

- **A Hivatal és a kapcsolódó intézmények, társaságok beszerzési feladataikat önállóan intézik, kizárva a közös fellépésből fakadó kedvezmények kiaknázását.**

A Hivatal és intézményei nem használják ki a közös beszerzésből, egységes fellépésből fakadó előnyöket. Nem jellemző, hogy az intézmények és a Polgármesteri Hivatal a közösen beszerezhető eszköz és szolgáltatáscsoportok esetében együttesen lépnének fel.

A fenti probléma ugyanakkor bizonyos esetekben összekapcsolható a közbeszerzési eljárás lebonyolításának folyamatával is, hiszen a beszerzési méretek ily módon történő megnövekedése már elérheti a közbeszerzési kereteket is.

- **Az éves beszerzés tervezése jelenleg csak a közbeszerzési terv kereteinek elfogadásával történik meg, az Önkormányzat nem rendelkezik beszerzési stratégiával.**

A beszerzések lebonyolítása során alapvetően két szempont alapján lehet definiálni a felhasználó szervezet információs igényeit:

- **Belső beszerzési igények vizsgálatával:** A beszerzett és felhasznált anyagok, szolgáltatások nyomon követéséhez,
- **Szállítók, beszállítói piac vizsgálatával:** A keretjellegű szerződések folyamatos felülvizsgálata.

A fenti meghatározás szerinti információkat tartalmazó beszerzési stratégiával a Polgármesteri Hivatal nem rendelkezik.

A beszerzési stratégia olyan dokumentum, melyben rögzítésre kerülnek mindazok az alapelvek, melyeket a Hivatal a szállítókkal szembeni előnyös pozíciók elérésére és fenntartására alkalmaz.

A beszerzési stratégia általánosságban a következő elemekből áll:



2.2.6.4. Javaslatok

1. javaslat: A beszerzési feladatok kiterjesztése össz-önkormányzati szintre

Az Önkormányzat egészére vonatkozó közös beszerzési igények összegyűjtése és a beszerzés lebonyolítása egy szervezet keretein belül. További vizsgálatokat igényel, hogy mely eszköz- és szolgáltatások esetében érdemes megvalósítani a közös beszerző szervezet felállítását.



A javaslat által megoldandó probléma

Az Önkormányzat alrendszerei (Polgármesteri Hivatal, intézmények, gazdasági társaságok) beszerzéseiket önállóan intézik, ami a közös fellépésből fakadó előnyök kiaknázásának hiányához vezet.



A javaslat hatása

A közös fellépésből fakadóan költségmegtakarítás, ami tapasztalatok alapján egyes termékcsoportok esetében akár a 25-30%-ot is elérheti.

Feltételek	Közös beszerző szervezet felállítása. Részletes vizsgálat arra vonatkozóan, hogy mely eszközök és szolgáltatások esetében érdemes megvalósítani a közös beszerzést.
Érintett szakterületek	Hivatal egésze, önkormányzati intézmények és gazdasági társaságok
Jogszabályi korlátok	Nincs jogszabályi korlát.

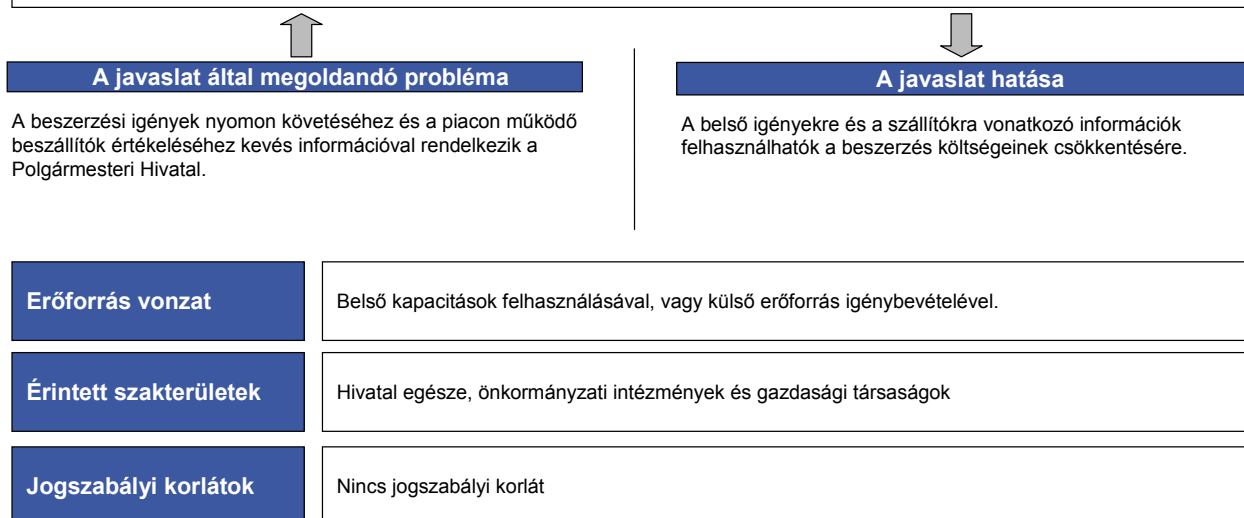
A Hivatal, az intézményei és a gazdasági társaságok jelenleg nagyrészt egymástól függetlenül végzik beszerzéseiket. A beszerzések közös szervezése lehetővé tenné a közös fellépésből – és nagyobb méretből – adódó megtakarítások realizálását.

Fontos hangsúlyozni ugyanakkor, hogy az eredményes közös beszerzéseket meg kell előznie az eszközök és szolgáltatások köre részletes vizsgálatának, melynek célja kimutatni: mely beszerzések esetében várható tényleges megtakarítás.

A közös beszerzések szervezésére javasolt egy közös beszerző szervezet felállítása.

2. javaslat: Beszerzési stratégia készítése az Önkormányzat vonatkozásában

A beszerzési stratégia választ ad arra, hogy a szervezet hogyan kezelje a beszerzési csoportokat a belső működésében, valamint arra, hogy mit kezdjen a beszállítói gárdájával. A stratégiaalkotást és megvalósítást vezetői információs rendszer támogatja.



A beszerzési stratégia segítségével az Önkormányzat a beszerzendő eszközök és szolgáltatások tervezését és nyomon követését, annak koordinációját hatékonyan tudja megvalósítani.

2.2.7. Behajtási eljárás lebonyolítása (adó ügyekben)

2.2.7.1. Behajtási eljárás lebonyolítása (adó ügyekben) – Adó Iroda

Az adó ügyekkel kapcsolatos behajtási eljárás lebonyolítása az Adó Iroda hatáskörébe tartozik. Az Adó Iroda tevékenységei közül az adóbehajtás folyamata az Önkormányzat adóbevételeinek alakulása szempontjából kiemelt jelentőséggel bír.

A Behajtási Csoport feladata az elmúlt években jelentősen megnövekedett, az iktatott behajtási ügyiratok száma az elmúlt három évben háromszorosára nőtt. A Behajtási Csoport munkáját a megnövekedett ügyszámom túl nehezíti a növekvő adóelkerülési hajlandóság és a régió romló gazdasági helyzete.

2.2.7.1.1. Helyzetkép

Vonatkozó szabályozás

- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény
- Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény
- A betétek és takarékbetétek végrehajtásáról szóló 180/2001. (X. 4.) Korm. rendelet
- Az erdőről, az erdő védelméről és az erdőgazdálkodásról szóló 2009. évi XXXVII. Törvény

- A termőföld védelméről 2007. évi CXXIX. törvény
- A szabálysértési jogsegélyről 2007. évi XXXVI. törvény
- A lobbitevékenységről szóló 2006. évi XLIX. törvény
- A bűncselekmények áldozatainak segítéséről és az állami kárenyhítésről szóló 2005. évi CXXXV. törvény
- A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény
- A szőlőtermesztésről és a borgazdálkodásról szóló 2004. évi XVIII. törvény
- A mozgóképéről szóló 2004. évi II. törvény
- A jövedéki adóról és a jövedéki termékek forgalmazásának különös szabályairól szóló 2003. évi CXXVII. törvény
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- A jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény
- A kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény
- A hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény
- A szabálysértésekről szóló 1999. évi LXIX. törvény
- A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény
- A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény
- A fegyveres biztonsági őrsegről, a természetvédelmi és a mezei őrszolgálatról szóló 1997. évi CLIX. törvény
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény
- A halászatról és a horgászatról szóló 1997. évi XLI. törvény
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- A vad védelméről, a vadgazdálkodásról, valamint a vadászatról szóló 1996. évi LV. törvény
- A vízgazdálkodásról szóló 1995. évi LVII. törvény
- A környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény
- A termőföldről szóló 1994. évi LV. törvény
- A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény
- A természet védelméről szóló 1996. évi LIII. törvény
- Az állattenyésztésről szóló 1993. évi CXIV. törvény
- A bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény
- A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
- A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény
- 11/2000. (II. 23.) BM rendelet a szabálysértésekről szóló 1999. évi LXIX. törvény végrehajtásáról

- 10/2000. (II. 23.) BM rendelet a helyszíni bírságolás részletes szabályairól

Érintettek:

- Külső érintettek:

Az Adó Iroda közel negyven külső hatósággal áll kapcsolatban. A behajtási eljárás kapcsán gyakori a kapcsolatfelvétel más helyi Önkormányzatokkal, az adósok számlavezető pénzintézeteivel, az adósok munkáltatóival, a Földhivatallal, a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalával, a Bírósággal és a Cégbíró-sággal.

- Belső érintettek:

A belső érintettek az Önkormányzat azon Irodái, melyekkel az Adó Iroda a napi munkavégzés során kapcsolatban áll: Hatósági és Építésügyi Iroda, Gazdasági Iroda, Gyámhivatal, Önkormányzat.

Munkaszervezés:

Az Adó Iroda munkaszervezete csoportszerkezetű, a csoportok az iroda fő ügyfélcsoportjai (magánszemély, jogi személy) mentén különülnek el egymástól. A csoporton belül komplex ügyintézés folyik, minden ügyintéző foglalkozik a csoporthoz tartozó valamennyi ügyel. Az ügyfelek ügyintézőkhöz rendelése névsor szerinti megbontásban történik. Az ügyfelek szempontjából előnyös az a munkamegosztás, hogy minden ügyükkel egy ügyintézőhöz fordulhatnak. Az ügyintézők szélesebb spektrumú tudásra tesznek szert, de kevésbé van lehetőségük egy témában való elmélyülésre.

Minden csoportnak van egy vezetője, aki ügyintézői feladatai mellett az ügyintézők munkáját ellenőrzi és felügyeli.

Az Adó Irodának külön könyvelése és iktatása van, az iktatást és a postázást teljes mértékben saját hatáskörben oldják meg, a könyvelés tekintetében pedig a befizetések könyvelése és az adókönyvelés kapcsolódik az irodához a 12 kezelt alszámlával együtt.

Az ügyfélszolgálati beosztás rotációs rendszerben valósul meg, úgy, hogy az ügyfélszolgálatra beosztott két ügyintéző közül az egyik magánszemélyekkel, a másik jogi személyekkel foglalkozik.

A Behajtási csoport ügyfélszolgálati időben, de az ügyfélszolgálati rendtől eltérően fogadja az ügyfeleket saját irodahelyiségében. Az ügyfélszolgálati munkamegosztást a pillanatnyi szabad kapacitás függvényében alakítják. Az ügyfélszolgálat egységesítése az új Ügyfélcentrumban fog megvalósulni.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A belső munka a jogszabályi hivatkozásoknak megfelelő, folyamatosan frissített sablonok, minták használatával folyik.

Az ügyiratminták, a foglalási jegyzőkönyv és a hátralékos lista mindig azonos struktúrában készül, főbb tartalmi elemei is állandók.

Informatikai támogatás:

Az adóbehajtás teljes folyamatát átfogó rendszer az Önkadó, melybe a folyamat minden lépése rögzítésre kerül. Az egyes folyamatlépések speciális IT támogatása is megoldott, az

inkasszót az OTP Electra segítségével indítják el, míg a földhivatali nyilvántartást a Takarnet, a gépkocsi nyilvántartást pedig a KEKKH segítségével tekintik meg.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
1.	Számítógépes nyilvántartás	Adóhátralékkal rendelkezők listáinak elkészítése.	Hátralékos listák	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		Háromféle lista készül: bank-számlával rendelkező hátralékosok listája, munkahellyel rendelkező hátralékosok listája, bank-számlával és munkahellyel vagy egyéb járandósággal nem rendelkező hátralékosok listája.
2.	Fizetési kötelezettséget megállapító jogerős hatósági határozat Bankszámlával rendelkező hátralékosok listája	Azonnali beszedési megbízás küldése a számlát vezető pénzügyintézet felé.	Azonnali beszedési megbízás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Megkeresett számlavezető pénzügyintézet E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ OTP Electra		Az inkasszók száma radikálisan nő. Egy azonnali beszedési megbízás nyomán 35 napon keresztül figyeli a számlavezető pénzügyintézet, hogy a fizetési kötelezettség behajtható-e.
3.		Döntési pont: Sikeres volt-e az inkasszó? Igen: 4. Nem: 8.					
4.	Azonnali beszedési megbízás	Az adós fizetési kötelezettségének / vagy annak rendelkezésre álló részének lehívása a bankszámláról.	Átutalt összeg	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ OTP Electra		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
5.	Lekönyvelt adófizetési kötelezettség	Az adós értesítése a végrehajtás cselekményéről.	Értesítő levél	F: Megkeresett számlavezető pénzügyintézet K: E:	ÖNKADÓ		
6.	Eredményes cselekmény	A befolyt összeg ellenőrzése	Teljesített adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
7.	Teljesített adófizetési kötelezettség	A nyilvántartásból történő kivezetés	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
8.	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	Befolyt összeg könyvelése	Lekönyvelt adófizetési kötelezettség	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: Adó Iroda, ügyintéző, külső hatóság E: Adó Iroda (irodavezető, csoportvezető)	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
9.	Fizetési kötelezettséget megállapító jogerős hatósági határozat Munkahellyel rendelkező hátralékosok listája	A munkáltató értesítése a munkabérből történő levonásról.	Munkabér letiltásáról szóló rendelvénny	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Munkáltató E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
10.		Döntési pont: Sikeres volt-e a munkabérből történő levonás? Igen: 11. Nem: 16.					Minden eredménytelen végrehajtási cselekmény után kérhető belföldi jogsegély.
11.	Munkabér letiltásáról szóló rendelvénny	Az adós fizetési kötelezettségének munkabérből történő letiltása, valamint az adós értesítése a végrehajtás cselekményéről.	Letiltott összeg Értesítő levél	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
12.	Eredményes cselekmény	A befolyt összeg ellenőrzése	Teljesített adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ORGANP		
13.	Teljesített adófizetési kötelezettség	A nyilvántartásból történő kivétel	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
14.	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	Befolyt összeg könyvelése	Lekönyvelt adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
15.	Fizetési kötelezettséget megállapító jogerős hatósági határozat	Az adós felhívása az adó megfizetésére.	Fizetési felhívás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Ügyfél E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A végrehajtási eljárásnak nem része a fizetési felhívás küldése, nem kötelező felhívást küldeni az adózónak. Csak abban az esetben küldene fizetési felhívást az adózónak, ha sem az inkasszó, sem a munkabérből történő letiltás nem volt sikeres, illetőleg nem rendelkezik adattal.
16.		Döntési pont: Az adós eleget tett-e a fizetési felhívásnak? Igen: 17. Nem: 20.					
17.	Eredményes cselekmény	Adóhátralék rendezésének vizsgálata.	Teljesített adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
18.	Teljesített adófizetési kötelezettség	A nyilvántartásból történő kivezetés.	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
19.	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	A befolyt összeg könyvelése.	Lekönyvelt adófizetési kötelezettség Folyamat vége	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
20.		Döntési pont: Van-e a hátralékosnak egy éven túli gépjárműtartozása? Igen: 21. Nem: 22.					
21.	Eredménytelen felhívás	A gépjármű forgalomból való kivonása.	Értesítés a gépkocsi forgalomból való kivonásáról.	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Okmányiroda E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ KEKKH		
22.		Döntési pont: Ha a hátralékos egyéni vállalkozó, van-e egy éven túli adótartozása? Igen: 23. Nem: 24.					

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
23.	Eredménytelen felhívás	Vállalkozói igazolvány visszavonása	Visszavont vállalkozói igazolvány	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Okmányiroda E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
24.	Eredménytelen felhívás	Értesítés küldése helyszíni végrehajtásról.	Helyszíni végrehajtás értesítő	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A helyszíni végrehajtást megelőző munkanapig befizetheti a hataralékos a tartozását. Illetve a helyszínen is van lehetőség fizetni nyugta ellenében. Ingóságok lefoglalása esetén kötelező a helyszíni végrehajtási eljárás lefolytatása.
25.	Helyszíni végrehajtás értesítő	Foglalási jegyzőkönyv felvétele.	Foglalási jegyzőkönyv	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A foglalási jegyzőkönyv felvételére a nemleges végrehajtás esetében is szükség van.
26.	Foglalási jegyzőkönyv	Ingó vagyontárgyak lefoglalása.	Lefoglalt ingó vagyontárgy	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A foglalatást követően 30 napig az adós őrzetében maradnak a vagyontárgyak. Vállalkozás esetében a házipénztárból is lehet foglalni a helyszíni végrehajtás alkalmával.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
27.		Döntési pont: Rendelkezik-e az adós ingatlanl? Igen: 28. Nem: 38.					
28.	Eredménytelen felhívás	Ingatlannyilvántartás vizsgálata.	Az ingatlan adatai	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Földhivatal E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	TAKARNET		
29.	Az ingatlan adatai	A hátralék minősítése.	Minősített hátralék	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		500 eFt alatti hátralék esetén jelzálog jog jegyezhető be, 500 eFt feletti hátralék esetén pedig végrehajtási joggal lefoglalható az ingatlan.
30.	Minősített hátralék	Jelzálogjog vagy végrehajtási jog bejegyzése az ingatlan nyilvántartásba	Megállapított végrehajtási vagy jelzálog jog bejegyzése	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Földhivatal E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	TAKARNET		
31.	Megállapított végrehajtási vagy jelzálog jog bejegyzése	A jogosultak értesítése a bejegyzett végrehajtási jogról.	Értesítés a bejegyzett végrehajtási jogról.	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Jogosultak E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A bejegyzett végrehajtási jogról napon belül értesíteni kell a jogosultakat.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
32.	Lefoglalt ingó vagyontárgy	Az árverési hirdetmény közzététele az Önkormányzat honlapján és az Önkormányzat hirdető tábláján.	Árverési hirdetmény	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, csoportvezető	Önkormányzat honlapja	Az árverés előtt 15 nappal.	Csak abban az esetben kerül sor árverésre, ha az árverés napjáig nem rendezi az adós a tartozását.
33.	Árverési hirdetmény	Az árverés lebonyolítása	Megfizetett vételár	F: Árveréssel megbízottak K: E:			
34.		Döntési pont: Sikeres volt-e az árverés? Igen: 35. Nem: 38.					
35.	Eredményes cselekmény	A befolyt összeg ellenőrzése	Teljesített adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
36.	Teljesített adófizetési kötelezettség	A nyilvántartásból történő kivétel	A nyilvántartásból kivetett adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
37.	A nyilvántartásból kivezetett adófizetési kötelezettség	Befolyt összeg könyvelése	Lekönyvelt adófizetési kötelezettség	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
38.		Döntési pont: Az adós magánszemély-e? Igen: 39. Nem: 40.					
39.	Behajthatatlan adótartozás	Az adós adótartozásának átminősítése.	Átminősítés Folyamat vége	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		Az átminősítés visszaállítható az elévülési időn belül.
40.	Ismeretlen székhely	A cégbíróság felé törvényességi felügyeleti eljárás indítása.	Elindított törvényességi felügyeleti eljárás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Cégbíróság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		A cégbíróság felé történő törvényességi felügyeleti eljárás indításának eljárási díja alacsonyabb, mint a felszámolási eljárásé, így először ezt az eljárást kezdeményezi az Önkormányzat.
41.	Elindított törvényességi felügyeleti eljárás	Felszámolás kezdeményezése a bíróságnál és hitelezőként való bejelentkezés.	Elindított felszámolási eljárás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Bíróság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Saját adók behajtása							
42.	Elindított felszámolási eljárás	Cégnyilvántartásból való törlés.	Cégnyilvántartásból való törlés	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Cégbíróság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
43.	Cégnyilvántartásból való törlés	Behajthatatlan adótartozás	Behajthatatlan adótartozás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Külső hatóságtól érkező megkeresés							
1.	Külső hatóság megkeresése	Külső hatóság megkeresésének iktatása.	Iktatott levél	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Külső hatóság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		Az Adó Iroda 40 Külső Hatósággal áll kapcsolatban.
2.	Külső hatóság megkeresése	A megkeresés törvényi felülvizsgálata.	Törvényileg felülvizsgált megkeresés	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Külső hatóságtól érkező megkeresés							
3.	Törvényileg felülvizsgált megkeresés	Automatikus hiánypótlási felhívás küldése a megkeresési külső hatóság számára.	Hiánypótlási felhívás	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Külső hatóság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ	Az automatikus hiánypótlás keretében a külső hatóságnak 8 napja van a hiányzó dokumentumok hiánypótlására.	
4.		Döntési pont: Beérkezett-e az automatikus hiánypótlás? Igen: A behajtás folyamata megegyezik a saját adó behajtásával, kivéve a helyszíni bírság, jelzálogjog bejegyzés, behajthatatlanná minősítés .					
5.		Döntési pont: Sikeres volt-e a behajtás? Igen: 6. Nem: 7.					

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás adók és adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
Külső hatóságtól érkező megkeresés							
6.	Behajtási jegyző-könyv	Behajtott összeg átutalása a megkeresési külső hatóság számára.	Átutalt behajtott összeg	F: Adó Iroda, ügyintéző K: E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		
7.	Nemleges behajtási jegyzőkönyv	Nemleges behajtási jegyzőkönyv postázása a megkeresési külső hatóság számára.	Postázott nemleges behajtási jegyzőkönyv	F: Adó Iroda, ügyintéző K: Külső hatóság E: Adó Iroda, irodavezető, csoportvezető	ÖNKADÓ		Nem minden behajtást szükséges továbbítani a megkeresési külső hatóság részére. A behajtásra kimutatott helyszíni bírság és pénzbírság a helyi Önkormányzatot illeti meg, illetve a Közigazgatási bírság 25%-a is a helyi Önkormányzatnál marad.

2.2.7.1.2. Erősségek

- **Az alkalmazott munkaszervezési rend következtében az adózók minden adóval kapcsolatos ügyüket egy ügyintézőnél tudják elintézni.**

A jelenlegi munkaszervezés megteremti a lehetőségét az adózók és az ügyintéző közötti személyes viszony kialakításának.

- **Az iroda munkaszervezetén belül rugalmasan alakítható a munkamegosztás, munkacsúcsok esetén az egész munkaszervezet mozgósítható a kritikus határidejű feladat ellátására.**

A rugalmas munkamegosztásnak köszönhetően megoldhatóak a belső feladat átcsoportosítások, ami segítheti a kritikus határidők betartását.

- **A jogszabályi változásokhoz való gyors alkalmazkodásnak és a hátralékosok helyzetének és lehetőségeinek alapos ismerete segítségével túlteljesítik az adott évre előirányzott behajtási tervet.**

A behajtási tervek túlteljesítése az Önkormányzat adóbevételeinek növekedését eredményezi.

2.2.7.1.3. Problémák, kockázatok

- **A kapacitások szűkös rendelkezésre állásából adódóan rendszeres és jelentős az ügyintézők többletmunka-terhelése.**

Az utóbbi évek jelentősen növekvő ügyiratszama mellett a rendelkezésre álló emberi erőforrás kapacitások nem növekedtek. A szervezeti egység jelentős kapacitáshiánnyal küzd, mely mellett csak jelentős többletmunkával végezhető el a szükséges munkamennyiség.

2.2.7.2. Behajtási eljárás lebonyolítása (adó ügyekben) – Okmányiroda

Ugyancsak az adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettséghez tartozik az Okmányiroda behajtási tevékenysége. Az Okmányiroda a feladat ellátását kiszervezéssel oldotta meg.

2.2.7.2.1. Helyzetkép

Vonatkozó jogszabályok:

Az Okmányirodán folyó behajtási eljárást a Vht. 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról és a 2008. évi XXXIX. törvény a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény és egyéb kapcsolódó törvények módosításáról, valamint A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény, illetve a Ket. 2009. október 1-jén hatályba lépett módosítása szabályozza.

Érintettek:

A behajtási folyamat kapcsán az Okmányiroda munkatársai a végrehajtókkal és a Gazdasági Irodával állnak kapcsolatban. A végrehajtók bonyolítják a végrehajtás teljes folyamatát, a Gazdasági Iroda pedig a befolyó bevételek könyvelését végzi.

Munkaszervezés:

A behajtás folyamata az Okmányiroda esetében kiszervezett tevékenység keretében valósul meg. A kiszervezést az indokolja, hogy az Okmányiroda kapacitás és szaktudás tekintetében sem rendelkezik a folyamat belső ellátásához szükséges erőforrásokkal. A kiszervezési döntést megelőző költség-haszon vizsgálat azt a megállapítást tette, hogy a behajtáshoz szükséges belső erőforrások kiépítése hosszú távon is költségesebb a kiszervezett tevékenység díjánál.

2009. május óta egy okmányirodai ügyintéző foglalkozik a behajtással kapcsolatos minden feladattal. A végrehajtóknak kiszervezett tevékenység miatt a behajtás folyamata az Okmányiroda oldaláról csak akkora kapacitást igényel, amit ez az egy ügyintéző is el tud látni. Ily módon minden okmányirodai behajtással kapcsolatos információ egy munkatárs kezében összpontosul.

A korábbi, még nem elévült ügyek átadása nem történt meg az ügyekkel foglalkozó ügyintézők és az jelenlegi behajtással foglalkozó munkatárs között, mivel a behajtással kapcsolatos ügyek átadás-átvételének időigénye ügyenként megegyezik az ügghöz kapcsolódó további teendők időigényével.

Helyileg az Okmányirodában van, de szervezetileg az Iktatási Csoporthoz tartozik az Irattár, amelyben a tárgyév és az azt megelőző év aktái találhatóak. Az Okmányirodában található Irattár szükségességét az adja, hogy az Okmányiroda fizikailag nem a Városháza épületében helyezkedik el, hanem néhány utcával távolabb, így az iratok mozgatása nehézkes. Az Okmányiroda Ügyfélcentrumba való átköltözése után érdemes felülvizsgálni a helyben található Irattár szükségességét.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A folyamat Okmányiroda által végzett részében két olyan standard folyamatlépés van, amelyhez alkalmazható iratminta, ezek:

- a végrehajtónak vagy az illetékes Önkormányzatnak adott kísérőlevél, valamint
- a Gazdasági Irodának és a végrehajtóknak küldött levél a bírság törléséről.

Mivel a folyamat kapcsán nincs konkrét ügyfélkapcsolat, így egyéb sablonok használata nem indokolt.

Informatikai támogatás:

Az okmányirodai munkavégzést a BM által bevezetett és biztosított informatikai rendszer támogatja.

A Gazdasági Iroda ORGANP rendszerébe van betekintési jogosultsága az Okmányiroda behajtásokkal foglalkozó munkatársának. Ennek segítségével nyomon követhető a bírságok befizetésének alakulása. Ugyancsak az ORGANP rendszert használja a Gazdasági Iroda a befolyt összegek könyvelésére.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
1.	Nem teljesítés.	Határozat hozatal.	Jogerős határozat	F: Okmányiroda, ügyintéző K: E:			
2.	Jogerős határozat	Végrehajtási bírság kiszabása.	Bírságoló végzés	F: Okmányiroda, ügyintéző K: E:			A bírság értéke minden esetben 25 ezer forint. A határozat a közléstől számított 10. munkanapon emelkedik jogerőre.
3.	Bírságoló végzés	A bírságoló végzés egy példányának továbbítása a Gazdasági Iroda részére. Kerül.	Továbbított bírságoló végzés	F: Okmányiroda, ügyintéző K: Gazdasági Iroda, ügyintéző E:			
4.	Továbbított bírságoló végzés	A bírság rögzítése az OrganP rendszerben.	Rögzített bírság	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			
5.	Rögzített bírság	A befizetés ellenőrzése az ORGANP rendszerben.	Ellenőrzött befizetés	F: Okmányiroda, ügyintéző K: E:			
6.		Döntési pont: Megtörtént-e a befizetés? Igen: 7. Nem: 8.					
7.	Befizetett bírság	A befizetett bírság könyvelése.	Folyamat vége	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
8.		Döntési pont: A végrehajtás átadásra kerül-e végrehajtónak? Igen: 10. Nem: 9.					
9.	Be nem fizetett bírság	Az ügy végrehajtásra való átadása az illetékes Önkormányzatnak.	Bírságoló végzés, Kísérő levél a személyi adatokról tv. Másolat	F: Okmányiroda, ügyintéző K: Illetékes Önkormányzat, ügyintéző E:			
10.	Be nem fizetett bírság	Az ügy végrehajtásra való átadása a végrehajtónak.	Bírságoló végzés, Kísérő levél a személyi adatokról Tértivevény másolata	F: Okmányiroda, ügyintéző K: Végrehajtó E:			Az Okmányiroda önálló bírósági végrehajtókkal kötött együttműködési megállapodást, a város és néhány település körzetesítve van közöttük.
11.	Bírságoló végzés, Kísérő levél a személyi adatokról	Az Okmányiroda értesítése a végrehajtás eredményéről.	Díjjegyzék a munkadíjról és a behajtott összegről. Foglalási jegyzőkönyv	F: Végrehajtó K: Okmányiroda, ügyintéző E:			
12.		Döntési pont: Sikeres volt-e a behajtás? Igen: 17. Nem: 13.					

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
13.	Díjjegyzék a munkadíjról	A végrehajtó munkadíjának könyvelése és kifizetése.	Könyvelt és kifizetett végrehajtói számla	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			A behajtási díj 8 ezer forint, melyet csak a behajthatatlan követelések után kell az Okmányirodának megfizetni. Sikeres behajtás esetén az ügyfél fizeti meg a végrehajtói díjat közvetlenül a végrehajtónak.
14.	Sikertelen behajtás aktája	Határidőbe tétel és továbbítás az Irattárba.	Határidőbe tett akta	F: Irattár, ügykezelő K: Okmányiroda, ügyintéző E:			5 év az elévülési idő. De minden év végén felhozzák az Irattárból az aktákat, mert az Irattár csak egy éven belül tud határidőbe tenni, 5 évre nem valósítható meg a határidőbe tétel.
15.	Határidőbe tett akta	Az elévülési idő végén a bírság törléséről levél küldése a Gazdasági Irodának és végrehajtónak / illetékes Önkormányzatnak.		F: Okmányiroda, ügyintéző K: Irattár, ügykezelő E:			
16.	Kivezetett akta	Behajthatatlan követelés könyvelése.	Behajthatatlan követelés A folyamat vége.	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			
17.	Díjjegyzék a behajtott összegről	A behajtott összeg könyvelése.	Könyvelt bevétel	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
18.		Döntési pont: Ír-e a végrehajtó megkeresést ír a Földhivatalnak végrehajtási jog bejegyzésére? Igen: 19. Nem: 20.					
19.	Foglalási jegyző-könyv	Az Okmányiroda földhivatali értesítése a bejegyezett jelzalogjogról "egyszerűsített határozat" megküldésével.	Bejegyzett jelzalog-jog	F: Földhivatal, ügyintéző K: Okmányiroda, ügyintéző E:			
20.		Döntési pont: Szerepel-e gépjármű a foglalási jegyzőkönyvben? Igen: 21. Nem: 17.					
21.	Foglalási jegyző-könyv	A gépjármű forgalomból való kivonása.	Határozat a gépjármű forgalomból való kivonásáról	F: Okmányiroda, ügyintéző K: E:			A határozatban kötelezik az ügyfelet a jármű hatósági jelzéseinek és a forgalmi engedélyének Okmányirodán való leadására.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettség esetén							
22.		Döntési pont: Eleget tett-e a gépjármű tulajdonosa a határozatban foglalt kötelezettségének és a bírság befizetésének? Igen: 23. Nem: 14.					
23.	Sikeres behajtás aktája.	A végrehajtási eljárás lezárása, az akta továbbítása az irattárba.	Irattárban elhelyezett akta.	F: Okmányiroda, ügyintéző K: E:			

2.2.7.2.2. Erősségek

- **2009. május óta egy okmányirodai ügyintéző foglalkozik a behajtással kapcsolatos minden feladattal.**

A végrehajtóknak kiszervezett tevékenység miatt a behajtás folyamata az Okmányiroda oldaláról csak akkora kapacitást igényel, amit egy ügyintéző is el tud látni.

Ez a változás olyan szempontból is szerencsés, hogy így minden okmányirodai behajtással kapcsolatos információ egy munkatárs kezében összpontosul.

- **A bírósági végrehajtókkal kötött szerződés következtében az Okmányiroda csak a behajthatatlan követelések után fizet végrehajtási díjat.**

Az Okmányiroda csak a behajthatatlan követelések után fizet a végrehajtóknak eljárásonként fix, 8 ezer forintos díjat. A sikeres végrehajtások esetében az ügyfél fizeti a végrehajtási díjat.

- **Az okmányirodai munkát jelentősen megkönnyíti a helyben található Irattár.**

A helyben folyó iktatás jelentősen gyorsítja az ügyintézés folyamatát.

2.2.7.2.3. Problémák, kockázatok

- **Jelenleg nem készülnek pontos kimutatások a végrehajtókkal végeztetett behajtások eredményességére és a kiszervezett tevékenység kiadási és a bevételi oldalának összevezetésére vonatkozóan.**

A végrehajtókkal kötött szerződés gyakorlat alapján történő visszamérése azért fontos feladat, mert ezáltal pontos kép nyerhető a kiszervezés tényleges kiadásairól és hasznairól. Jelenleg erről csak előzetes kalkulációk állnak rendelkezésre.

- **A nyilvántartások vezetésében problémát okoz, hogy az akták a gépkocsikkal kapcsolatos ügyekben rendszám szerint képződnek, a behajtás pedig név, lakcím és rendszám szerint kerül a végrehajtóhoz.**

Egy személynek több gépkocsival kapcsolatos ügye is lehet, melyek néhány hét különbséggel jelennek meg.

A gépkocsikkal kapcsolatos nyilvántartások és behajtások átláthatóbbak lennének, ha a végrehajtók alkalmaznák az Okmányiroda ügyirat alszámát is. Így nyilvánvaló lenne, hogy az adott végrehajtási jegyzőkönyv az adott személy mely gépkocsijához tartozik.

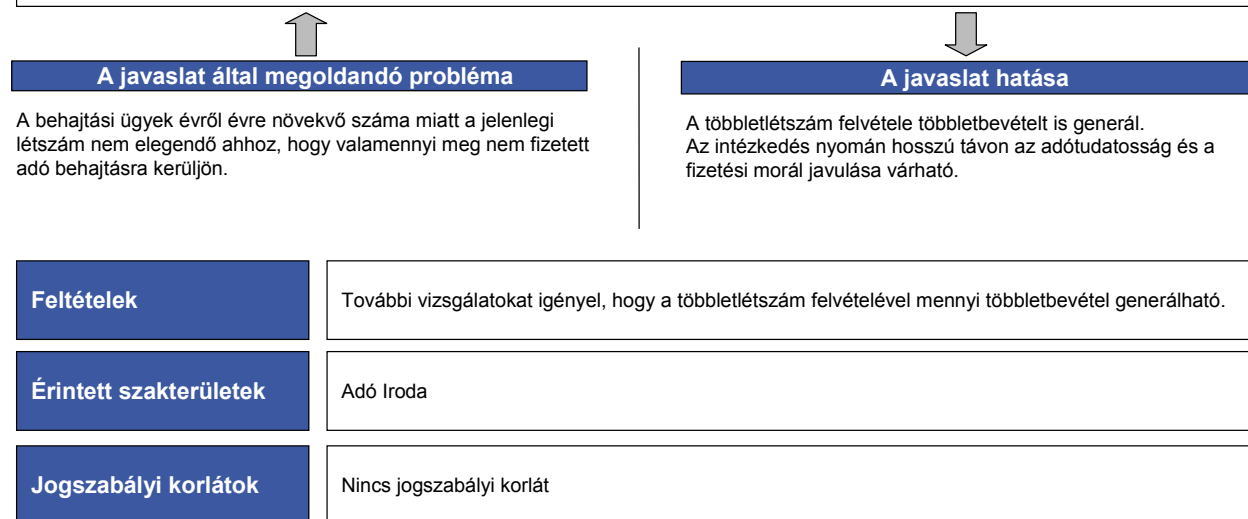
- **Az Okmányiroda és a Szociális Iroda közötti kapcsolat nem elég szoros, az információáramlás nem megfelelő.**

A szociális ellátások 33%-a letiltható lenne a behajtási eljárás során, ha az Okmányiroda és a Szociális Iroda közötti információáramlás erősödne.

2.2.7.3. Javaslatok

1. javaslat: Az adóbehajtással foglalkozók létszámának bővítése javasolt

Az adók és az adók módjára behajtandó köztartozások behajtásából többletlétszám felvételével az ügyintézőkre, behajtókra háruló jelenlegi jelentős többletmunka teher csökken, valamint többletbevétel szerzésének lehetősége nyílik meg.



Az utóbbi három évben az iktatott behajtási ügyiratok száma éves szinten 10204 db-ról 27353 db-ra nőtt. A feladatok szintjén jelentkező többletmunkaterhet nem kísérte a kapacitás hasonló arányú bővítése.

Az adóbehajtásra fordított kapacitás jelentős hatással van az Önkormányzat adóbevételeinek alakulására, ezért kiemelt feladata a terület működésének támogatása.

Fontos kiemelni, hogy hosszú távon minden behajtható adóbevétel behajtása növeli az adózók adótudatosságát és az adósok számára egyértelművé teszi, hogy az adó nem elkerülhető.

2. javaslat: Pontos kimutatások készítése a végrehajtókkal végeztetett behajtás eredményességére és a kiszervezett tevékenység kiadási és a bevételi oldalának összevezetésére vonatkozóan.

•A végrehajtókkal kötött előnyös szerződés gyakorlat alapján történő visszamérése azért fontos feladat, mert az előzetes kalkulációk feltételezései helyettesíthetők valós eredményt mérő számokkal és ezáltal pontos kép nyerhető a kiszervezés tényleges kiadásairól és hasznairól.

	
A javaslat által megoldandó probléma	A javaslat hatása
A kiszervezési döntést megelőző költség-haszon vizsgálat azt a megállapítást tette, hogy a behajtáshoz szükséges belső erőforrások kiépítése hosszú távon is költségesebb a kiszervezett tevékenység díjánál. A valós adatokon alapuló visszamérés azonban nem történt meg.	Valós mérések eredményeinek köszönhetően pontos kép nyerhető a kiszervezés tényleges kiadásairól és hasznairól.
Feltételek	Mérési módszertan kidolgozása a kiszervezés tényleges kiadásairól és hasznairól.
Érintett szakterületek	Okmányiroda
Jogszabályi korlátok	Nincs jogszabályi korlát

A behajtás feladata törvényi kötelezettség nyomán kötelező feladat, mégis fontos annak pontos ismerete, hogy mennyibe kerül ez az Okmányirodának/Hivatalnak, illetve a behajtás feladatának hogyan változik a megtérülése az évek során.

3. javaslat: Behajtási Iroda létrehozása az Önkormányzat valamennyi behajtási és végrehajtási feladatának ellátására az adók és az adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülő fizetési kötelezettségek esetében.

A behajtási folyamat lefutása az egyes szervezeti egységek esetében jelentős hasonlóságokat mutat, amelyeket a feladatok egy szervezeti egységbe való szervezésével szinergiaként lehetne realizálni. Mérlegelni szükséges a belső kapacitás kiépítésének és a bírósági végrehajtókkal kialakult együttműködés kiadásainak és hasznainak lehetőségét és megtalálni a munkaszervezés szempontjából optimális megoldást.

	
A javaslat által megoldandó probléma	A javaslat hatása
Jelenleg több Iroda is foglalkozik a behajtás folyamatának ellátásával, párhuzamos munkavégzést kialakítva a szervezeten belül.	A behajtás feladatával kapcsolatos párhuzamos munkavégzés felszámolása a szervezeten belül. Szervezeti szinten hatékonyabb és olcsóbb behajtási gyakorlat kialakítása.
Feltételek	A Behajtási Iroda felállításának szervezeti feltételek megteremtése és a feladatok ellátásához optimálisan igazodó munkaszervezet felállítása.
Érintett szakterületek	Adó Iroda, Okmányiroda, Szociális Iroda
Jogszabályi korlátok	Nincs jogszabályi korlát

A Behajtási Iroda létrehozásával egy szervezeti egységbe integrálható a behajtással kapcsolatos minden önkormányzati feladat. Ez a megoldás szervezeti szinten és a kiadások tekintetében is jobb megoldás, mint az egymástól elszigetelt párhuzamos funkciók fenntartása.

Az intézkedés nyomán szoros együttműködésre van szükség a jelenlegi feladatellátásban szereplő irodákkal.

Az új Behajtási Iroda keretében arra is lehetőség nyílna, hogy azon irodák behajtási feladatait is átvállalja, akik eddig nem tudtak kellő figyelmet fordítani ennek e tevékenységnek a kiépítésére.

2.2.8. Behajtási eljárás lebonyolítása (egyéb ügyekben)

2.2.8.1. Helyzetkép

Vonatkozó jogszabályok:

- 2008-as Élelmiszerláncról és hatósági felügyeletről szóló törvény
- A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény, illetve a Ket. 2009. október 1-jén hatályba lépett módosítása

Érintettek:

- Szakhatóságok
- Adó Iroda
- Gazdasági Iroda
- Okmányiroda
- Hatósági és Építésügyi Iroda

Munkaszervezés:

Az ügyek típusa szerint szerveződött csoportszerkezetbe a Hatósági és Építésügyi Iroda hatósági ügyekkel foglalkozó része. Az Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport érintett a behajtás folyamatában.

Mindkét csoportnak van egy csoportvezetője, aki a csoportvezetői teendői mellett ügyintézői feladatokat is ellát. Az egyes ügyeket a csoportvezető szignálja ki ügyintézőkre és ő ellenőrzi az ügyeket a folyamat végén.

A csoportokon belül minden ügyintéző végez valamennyi ügytípushoz kapcsolódó feladatokat, így széles spektrumú generális tudásra tesznek szert.

Az ügyintézők között a Hivatal más Irodáihoz viszonyítva magas a fluktuáció, így az ügyek kiszignálásakor fontos munkamegosztási szempont a bonyolultabb ügyek tapasztaltabb kollégákhoz rendelése.

Formanyomtatványok, sablonok, minták:

A csoportokon belüli ügyintézés során kialakultak egységes sablonok, de a kimenő levelek nem standardizáltak.

Informatikai támogatás:

A folyamat informatikailag nem támogatott, kizárólag a MS Office alkalmazások támogatják az ügyintézők munkáját.

A folyamat leírása táblázatos formában:

A folyamat lefutását, tevékenységlépéseit, felelőseit a következő táblázat tartalmazza:

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása a 2008-as Élelmiszerláncról és hatósági felügyeletről szóló törvény alapján							
1.	Elmulasztott közérdekű védekezés	A közérdekű védekezés elvégzése hatósági megbízás alapján.	Végrehajtott közérdekű védekezés	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: E:			
2.	Végrehajtott közérdekű védekezés	Hatósági végzés meghozatala a végrehajtott közérdekű védekezés költségeiről.	Végzés a megtérítendő költségekről	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: E:			
3.	Végzés a megtérítendő költségekről	A végzés és a postai csekk postázása.	Postázott végzés és postai csekk Tértivevény	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:		A végzés ellen 15 napon belül lehet fellebezni, ezt követően válik jogerőssé a végzés.	Másodfokú hatóság a MGSZH Növény és talajvédelmi igazgatója.
4.	Postázott végzés és postai csekk Tértivevény	Határidőbe tétel.	Határidő figyelése	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: E:		A kézhezvételtől számított 15 napon belül szükséges befizetni a csekket.	

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása a 2008-as Élelmiszerláncról és hatósági felügyeletről szóló törvény alapján							
5.		Döntési pont: Befizette-e az ügyfél a csekket? Igen: 6. Nem: 7.					
6.	Befizetett csekk	A befolyó összeg könyvelése.	Folyamat vége	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			
7.	Határozat a megtérítendő költségekről Tértivevény	Az ügy átadása az illetékes Adóhivatal részére.	Folyamat vége	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: Adóhivatal E:			Az Adóhivatal fogatosítja a végrehajtást.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása a KET alapján							
1.	Az alaphatározatban előírtak nem teljesítése	Eljárási bírság kiszabása.	Végzés az eljárási bírságról	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: E:			
2.	Végzés az eljárási bírságról	Az eljárási bírságról szóló végzés postázása.	Postázott végzés és postai csekk Tértivevény	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:		A végzés ellen 10 napon belül lehet fellebezni, ezt követően válik jogerőssé a végzés.	Másodfokon a Regionális Államigazgatási Hivatal jár el.
3.	Postázott végzés és postai csekk Tértivevény	Határidőbe tétel.	Határidő figyelése	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: E:		A végzés jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül szükséges befizetni az eljárási bírságot.	

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása a KET alapján							
4.		Döntési pont: Befizette-e az ügyfél az eljárási bírságot? Igen: 5. Nem: 6.					
5.	Befizetett eljárási bírság	A befolyó összeg könyvelése.	Folyamat vége	F: Gazdasági Iroda, ügyintéző K: E:			
6.	Be nem fizetett eljárási bírság	Végrehajtás foganatosítása a KET alapján.	Folyamat vége	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Általános Igazgatási Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
1.	Szabálysértési esemény	Határozathozatal a jegyző-könyv alapján.	Határozat a büntetésről	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: E:			A büntetést illetékbélyeg formájában kell leróni.
2.	Határozat a büntetésről	A határozat postázása.	Postázott határozat és válasz levelezőlap Tértivevény	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:			
3.	Postázott határozat Tértivevény	Határidőbe tétel.	Határidő figyelése	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: E:		A határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 napon belül kell leróni.	Az illetékbélyeg feladható postán, leadható személyesen a Hatósági és Építésügyi Iroda Szabálysértési Csoportjánál
4.		Döntési pont: Az ügyfél befizette-e a büntetést? Igen: 5. Nem: 6.					A büntetés befizetésére a folyamat során végig van lehetőség.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
5.	Befizetett büntetés	Beérkezett illetékbélyeg iktatása, aktába való beszerelése, iktatórendszerben való rögzítése.	Folyamat vége	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:			
6.	Be nem fizetett büntetés	Letiltás kibocsátása az ügyfél munkabérére vagy nyugdíjára vonatkozóan.	Kibocsátott letiltás	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyfél munkahelye, Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság E:			
7.		Döntési pont: Sikeres volt-e a munkabérre vagy nyugdíjra vonatkozó letiltás? Igen: 26. Nem: 8.					
8.	Be nem fizetett büntetés	Adók módjára történő behajtás, az ügy átadása az Adó Iroda részére.	Elindított végrehajtás	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: E:			A folyamat megegyezik az Adó Iroda esetében részletezett folyamattal.

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
9.		Döntési pont: Sikeres volt-e az adók módjára történő behajtás? Igen: 26. Nem: 10.					Ügyfél tájékoztatása, arról, hogy jogszabály szerint van lehetősége közérdekű munkavégzésre, egyúttal nyilatkozat megküldése a részére, hogy vállalja-e vagy sem. Ha vállalja, akkor vége van a behajtásnak, mert a Jegyző nem tudja biztosítani ennek a lehetőségét. Az adók módjára történő behajtást tartalmazó megkeresés keltétől egy éven belül elévül a követelés.
10.	Be nem fizetett büntetés	A szabálysértési eljárás során keletkezett iratok továbbítása a bíróságra.	Bíróságra továbbított iratok	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Bíróság E:			
11.	Bíróságra továbbított iratok	Bírósági döntés a pénzbírság elzárásra történő átváltoztatásáról.	Bírósági végzés	F: Bíróság K: E:			Az átváltás mértéke 1000-3000 Ft/nap.
12.	Bírósági végzés	A Szabálysértési Hatóság értesítése a bírósági határozatról.	Iktatott bírósági végzés	F: Bíróság K: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
13.	Iktatott bírósági végzés	Az ügyfél postai úton történő értesítése a bírósági határozatról.	Postázott bírósági végzés Tértivevény	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:			A bírósági végzés értelmében az ügyfél vagy kifizeti a büntetést, vagy bevonul elzárásra.
14.		Döntési pont: Az ügyfél eleget tett-e a bírósági végzésben foglaltaknak? Igen: 26. Nem: 15.					
15.	Be nem fizetett büntetés	Rendőr általi elővezetés elrendelése.	Határozat a rendőr általi elővezetés elrendeléséről	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: E:			
16.	Határozat a rendőr általi elővezetés elrendeléséről	A rendőr általi elővezetés elrendeléséről szóló határozat és az akta postázása az ügyész számára.	Postázott határozat Postázott akta Tértivevény	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyész E:			
17.	Postázott határozat Postázott akta	Az akta ügyész általi megvizsgálása.	Átvizsgált akta	F: Ügyész K: E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
18.	Átvizsgált akta	Átvizsgált akta visszaküldése a Szabálysértési Hatóság számára.	Visszaküldött átvizsgált akta vagy Jóváhagyott akta	F: Ügyész K: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző E:			
19.		Döntési pont: Az ügyész jóváhagyta-e az aktát? Igen: 21. Nem: 20.					
20.	Visszaküldött átvizsgált akta	Eljárási hiba esetén a Szabálysértési Hatóság korrigálja a hibát, majd visszaküldi az ügyész számára.	Javított akta A 17. folyamatlépés következik.	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: E:			
21.	Jóváhagyott akta	Elővezetést elrendelő határozat továbbítása a Rendőrségnek.	Rendőrségnek továbbított akta	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Rendőrség E:			
22.	Rendőrségnek továbbított akta	Az ügyfél felkeresése az elővezetést előíró határozattal.	23. Döntési pont	F: Rendőrség K: Ügyfél E:			

#	Input	Tevékenység megnevezése	Output	Felelős / Közreműködő / Ellenőrző szervezeti egység (munkakör)	IT támogatás	Határidő	Megjegyzés
Behajtási eljárás lebonyolítása egyéb ügyekben							
Behajtási eljárás lebonyolítása szabálysértés esetén							
23.		Döntési pont: A Rendőrség megtalálta-e a keresett ügyfelet? Igen: Nem:					
24.	23. Döntési pont	A Rendőrség jelzi a Szabálysértési hatóság felé, hogy az ügyfél nem érhető el.	Jelzés a a Szabálysértési hatóság felé A 22.-es folyamatlépés következik.	F: Rendőrség K: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző E:			A büntetés az alaphatározat jogerőre emelkedésétől számított 2 év után elévül.
25.		Döntési pont: Az ügyfél befizette-e a büntetést? Igen: 26. Nem: 27.					
26.	Befizetett büntetés	Beérkezett illetékbélyeg iktatása, aktába való beszerelése, iktatórendszerben való rögzítése.	Folyamat vége	F: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző K: Ügyfél E:			
27.	Be nem fizetett büntetés	Az ügyfél elzárása		F: Rendőrség K: Hatósági és Építésügyi Iroda, Szabálysértési Csoport, ügyintéző E:			Az elzárást tartalmazó határozat átvételétől számított 1 éven belül végrehajtható a büntetés.

2.2.8.2. Erősségek

Az Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport folyamatainak felmérése során azonosítottunk olyan erősségeket, melyek a szakszerű és hatékony munkavégzést támogatják.

- **A behajtási feladatok ellátására nem építettek ki szervezeti egységen belüli erőforrást, hanem a behajtással folytatódó eseteket átadják az Adó Iroda vagy az Adóhivatal (eljárástól függően) számára.**

A szabálysértési eljárások során generálódott behajtási feladatokat nem saját hatáskörben végzik, hanem átadják a feladatot az Adó Iroda vagy az Adóhivatal (eljárástól függően) számára

- **Az Általános Igazgatási Csoporton és a Szabálysértési Csoporton belüli munkamegosztás szakterületekre specializált munkacsoportok szerint történik.**

Ennek a munkamegosztási elvnek az alkalmazása elősegíti az ügyintézők specializálódását, lehetőséget teremtve az adott területen való elmélyült tudás megszerzésére. A munkacsoporton belüli munkamegosztás során az ügyintézők tapasztalatának figyelembe vétele a csoporton belüli hatékony munkavégzést teszi lehetővé.

- **Csoportvezetők kinevezése tehermentesíti az irodavezetőt és az irodavezető-helyetteseket.**

Az Általános Igazgatási Csoporton és a Szabálysértési Csoporton belüli szakterületekre specializált munkamegosztás felelősségi- és hatásköri leképeződése a munkacsoportok élére történő csoportvezetők kinevezése. A csoportvezetők munkája során megvalósul az ügyintézők munkájának közvetlen támogatása, ellenőrzése és felügyelete. Így az irodavezető és az irodavezető-helyettesek az Iroda szakmai munkájának koordinálására, a csoportvezetők irányítására és az érintett szervezeti egységekkel való kapcsolattartásra tudnak koncentrálni.

2.2.8.3. Problémák, kockázatok

- **A hatósági munkát nem támogatja informatikai alkalmazás.**

A végzések és határozatok elkészítéséhez van számítógépes támogatás, melyen a munkatársak a MS Office programokat használják, de a munka folyamatát informatikai rendszer nem támogatja. Ez a gyakorlat az elektronikusnál lényegesen lassabb munkavégzéshez vezet és nem biztosítja az elbírálás folyamata során keletkezett dokumentumok elektronikus visszakereshetőségét.

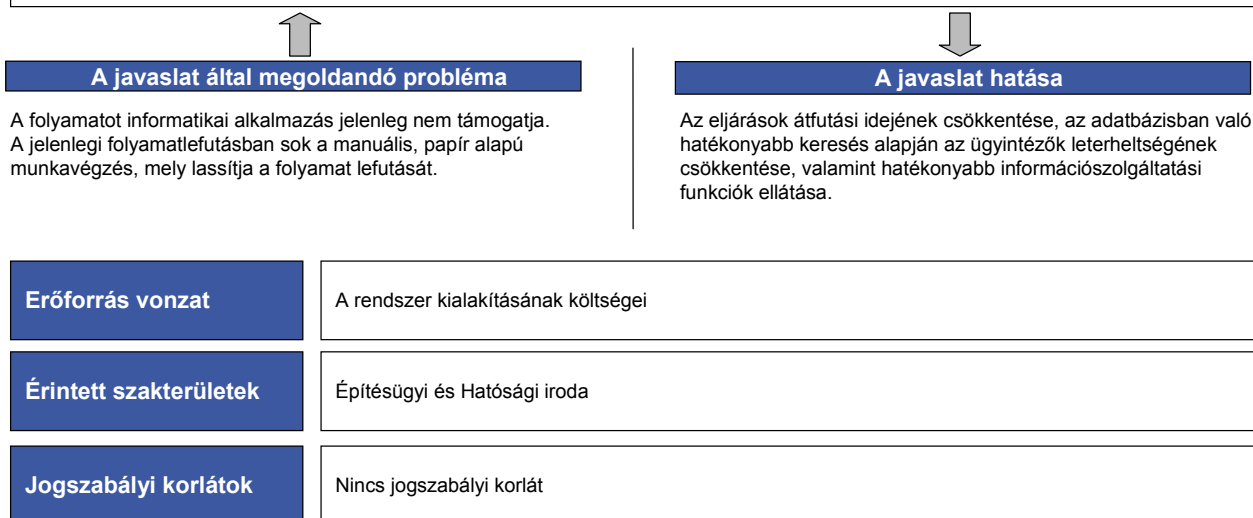
- **Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport folyamataiban érintett Irodák adatbázisaihoz nincs betekintési jogosultsága a csoportok ügyintézőinek, emiatt külön megkeresést kell intézni az illetékes Irodák felé.**

A végzések és határozatok elkészítéséhez szükséges információszolgáltatásban érintett Irodák esetében egy megkeresésre megközelítőleg egy hét elteltével érkezik válasz, mely az adminisztrációs terhek növelésén túl felesleges várakozási idővel növeli a folyamatot és kockáztatja a jogszabályi határidők betartását.

2.2.8.4. Javaslatok

1. javaslat: A folyamat informatikai támogatottságának növelése

A folyamatot támogató workflow rendszer kialakítása szükséges, hogy a hatósági eljárások informatikai támogatása megvalósuljon és a folyamat lefutása hatékonyabb legyen, csökkenjenek az átfutási idők.

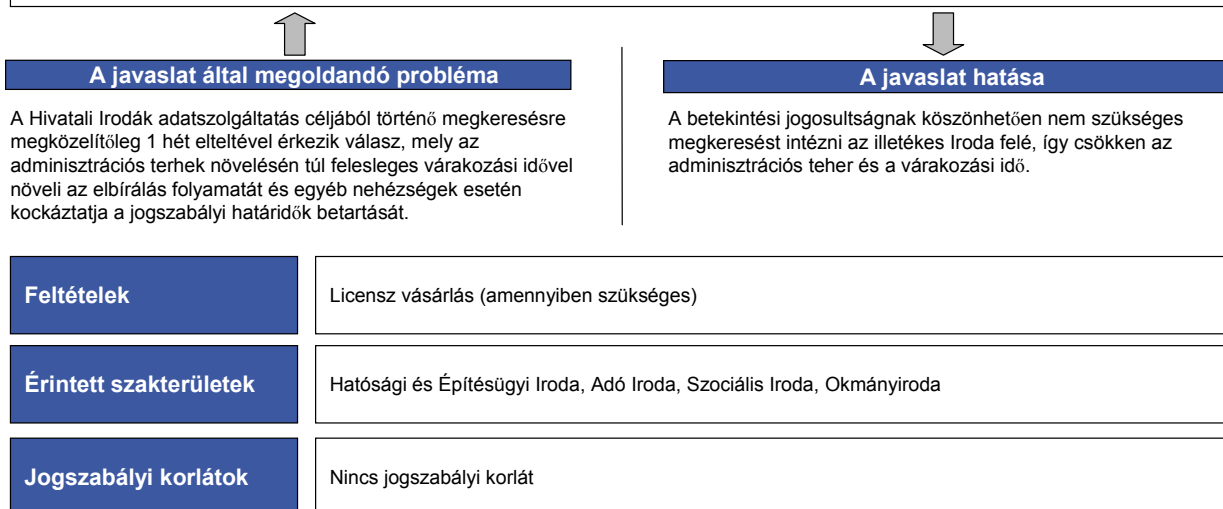


Az informatikai támogatás fejlesztése folyamatos feladat, mely egyre több törvényben is kötelező feladatként jelenik meg.

A megvalósuló workflow rendszer az ügyintézők munkáját tenné gyorsabbá és könnyebbé, valamint a későbbiekben az elektronikus visszakereshetőség feltételeit is megteremtene.

2. javaslat: A Hivatalon belüli nyilvántartásokhoz való hozzáférés biztosítása az Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport ügyintézőinek

Az Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport folyamataiban érintett Irodák adatbázisaihoz betekintési jogosultsággal rendelkezzenek az Általános Igazgatási Csoport és a Szabálysértési Csoport Ügyintézői, emiatt külön megkeresést nem kell intézni az illetékes Iroda felé.



A Hivatalon belüli nyilvántartásokhoz való hozzáférés biztosítása szervezeti szintű feladat. A belső adminisztrációs terhek és az ügyintézési idő csökkenthető a transzparens rendszer megteremtésével.

3. Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata kötelező és önként vállalt feladatainak jegyzéke

A kötelező és önként vállalt feladatok jegyzékét a „Nyíregyháza Megyei Jogú Város kötelező és önként vállalt feladatainak jegyzéke (2008)” című Excel dokumentum (ÁROP_Nyiregyhaza_Feladatok_0831_v1.0.xls elnevezésű fájl) tartalmazza.

4. A Polgármesteri Hivatal szervezeti felépítésének vizsgálata

A szervezeti egységek vonatkozásában a tanulmány részét képező „A szervezeti felépítés vizsgálatának eredményei” című prezentáció (*AROP_Nyiregyhaza_Szervezeti modellek_0930_v1.0.ppt* elnevezésű dokumentum) formájában elkészített dokumentum mutatja be a jelenlegi helyzet felmérését, más megyei jogú városokkal való összehasonlítását, és a szervezetfejlesztésre vonatkozó alternatívákat.