



RÉTSÁG VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK KÉPVISELŐ-TESTÜLETE

2651 Rétság, Rákóczi út 20. Telefon: 35/550-100

www.retsag.hu Email: hivatal@retsag.hu

Polgármesteri Hivatal szervezeti átalakítása II.

ELŐTERJESZTÉS

a képviselő-testület 2011. szeptember 30-i ülésére

Tárgyalja	Ülés	Szavazás
<input type="checkbox"/> Szociális bizottság	<input checked="" type="checkbox"/> Nyílt	<input checked="" type="checkbox"/> Nyílt szavazás
<input checked="" type="checkbox"/> Pénzügyi és Városüzemeltetési Bizottság	<input type="checkbox"/> Zárt	<input type="checkbox"/> Titkos szavazás
<input type="checkbox"/> Közbeszerzési Bizottság		<input type="checkbox"/> Egyszerű többség
<input checked="" type="checkbox"/> Képviselő-testület		<input checked="" type="checkbox"/> Minősített többség

1 A tárgyalandó témakör tárgyalagos és tényszerű bemutatása

Tisztelt Képviselő-testület!

A májusi képviselő-testületi döntést követően és folytatva a Polgármesteri Hivatal szervezeti átalakítását egyrészt személyi és munkaköri, másrészt korszerűsítési vonalon képelem el, és az alábbiak szerint terjesztem a Tisztelt Képviselő-testület elé.

Titkárság és ügyfélszolgálat: A Polgármesteri Hivatalban a jegyző, aljegyző, és a polgármester úr munkájának segítésére szükséges egy fő irodai asszisztens felvételére sor került. 2011.szeptember 30. napjával a jelenleg a titkárságon foglalkoztatott kollegina szerződése megszűnik, további foglalkoztatására nincs lehetőség. A titkársági feladatok ellátása a továbbiakban az asszisztens feladata. Mivel a kollegina végzi a jegyzőkönyvek leírását, ezért a munkavégzés akadályát jelentheti a titkárságon elhelyezett fax és központi telefonvonal. A faxt és a telefonközpont áthelyezésre kerülne a kialakítandó ügyfélszolgálatra. A folyosó végi irodát leíró irodaként szeretném a továbbiakban használni.

A Hivatal feladatellátásában jelentős szerepet játszhat, és igen nagy segítséget jelenthet az ügyfélszolgálat kialakítása. Az egyeztetett elképzelés szerint a Polgármesteri Hivatalban a lépcső alatt és mellett a csatolt vázlat szerint kialakításra kerülhet egy munkahely. Az ügyfélszolgálat folyamatosan működne nem csak ügyélfogadási időben. Az ügyfélszolgálaton a következő feladatokat látnánk el:

- ügyfelek tájékoztatása ügymenetekre, ügyintézőkre és ügyintézési határidőkre vonatkozóan
- kérelmek, nyomtatványok, csekkek kiadása
- kitöltött dokumentumok ellenőrzése és átvétele
- iktatás
- szükség esetén fénymásolat ügyfelek részére (jegyzőkönyvek, kivonatok stb.)
- telefonközpont kezelés
- időpont egyeztetés
- ügyélfogadás koordinálás
- postázás

A fenti feladatok ellátásának három lehetséges formája van:

- **Állandó ügyfélszolgálatos felvételével**
Hátrány: a szükséges létszám és bér biztosítása, de ennek forrását képezheti az igazgatási szakfeladaton képződő bérmegettakarítás
Előny: állandó stabil kollega alkalmazása, akinek csak helyettesítését kell biztosítani. A megfelelő személy kiválasztásával az ügyfelek megelégedettsége jelentősen növekedhet, emelkedhet a Polgármesteri Hivatal pozitív megítélése, az ügyfélkiszolgálás színvonala.
- **Belső átcsoportosítással állandó ügyfélszolgálat biztosítása**
Előny: Nincs többlet bér és létszámigény. A feladatok nagy része másik területek felszabadításából adódik. A betanulás ideje gyorsabb, azonban az elvárt kompetenciáknak az új területen is meg kell tudni felelni.
Hátrány: A munkatárs áthelyezésével feladatok maradnak az ügyintézőkre, ezzel terheltséget levétele mellett új képzettségénél alacsonyabb feladatok hárulnak a kollegákra.
- **Az ügyfélszolgálat ellátását a dolgozók közötti folyamatos forgással oldjuk meg.**
Előny: Nincs többlet bér és létszámigény.
Hátrány: Az ügyintézők bevonásával a saját területük ellátásán kiesés fog mutatkozni, és a betanulási idő lényegesen lassabb lesz. Az ügyfelek folyamatos informálását a váltakozó személyi állomány visszavetheti. Ezzel egyidejűleg csökkenhet az ügyfelek megelégedettsége

Iktató korszerűsítése:Jelenleg a Hivatalban az ügyirat kezelés, iktatás és irattározás komoly problémát jelent, melynek következményei kihatással vannak a munkavégzésre. A jelenlegi „kézi iktatást” teljesen fel kell számolni.

Az iktatóprogram előzetes információk szerint alkalmas arra, hogy az ügyintézők az általuk előállított dokumentumokat saját maguk iktassák. (kimenő levelek)

Az iktatóprogram ügyintézőkhöz történő telepítésének további feltétele, hogy a számítógépparkunk megfeleljen. A szakértők tájékoztatása szerint a géppark alkalmas a telepítésre. Az ügyfélszolgálat kialakításával és a kizárólagos elektronikus iktatással jelentős idő megtakarítást és minőségi javulást érhetünk el.

Ugyanakkor be kell vezetni az előadói munkanapló használatát, mely az utóbbi években teljesen eltűnt a hivatalból. Ennek vezetésével nyomon követhető az ügyirat ügyintézőnek történő átadása.

Az irattárak rendbe tétele elengedhetetlen. A 2011.évi költségvetésben erre 700.00 Ft lett elkülönítve. Mindamelllett, hogy a selejtezést el kell végezni, javasolom, hogy a Rákóczi u. 32. szám alatti önkormányzati ingatlanban biztosítson a Tisztelt képviselő-testület egy irattározásra megfelelő helyiséget a Polgármesteri Hivatal számára.

Informatikai korszerűsítések: Az elektronikus iktatás mellett elsődleges egy központi szerver kialakítása, amelyre az előkészületek megtörténtek. Ezzel egyidejűleg a hálózat kialakítása is megoldható.

Jelenleg problémát jelenet, hogy a csoportvezetők nem tudják használni a jogtárat, ennek elérhetőségét a jövőben biztosítani kell, minimum csoportvezetői szintig.

A korszerű, ügyfélbarát hivatalban biztosítani kell az elektronikus ügyintézés és információszabadság feltételeit. Az emailek fogadásával és kezelésével kapcsolatos belső szabályzatot meg kell szerkeszteni, és betartatni. További gyorsítást jelenthet a skype rendszer használatának jövőbeni bevezetése.

Jelentősen megkönnyíti az ügyfelek kiszolgálását a város honlapján elérhetővé tett ügymenetleírások és kitölthető nyomtatványok, melyek feltöltése ugyan megkezdődött, de a várakozásnál lassabb egyéb külső körülmények miatt.

Alapvető követelmény a hivatali iratok adatvédelmének biztosítása. Az adatmentések az elmúlt években elmaradtak, ennek szabályait ki kell dolgozni és érvényesíteni szükséges.

A szervezeti ábrán változna az igazgatási csoport összetétele 1 fő igazgatási előadó, 1 fő iktató és a képviselő-testület döntése szerint 1 fő ügyfélszolgálati ügyintézőre. A továbbiakban nem tartozna csoportokhoz, nem képez szervezeti egységet, a közvetlen vezetésem alá sorolandó irodai aszisztens és munkaügyi ügyintéző.

Így az aljegyző közvetlen irányítása alá tartozna az igazgatás és városüzemeltetés. Ennek oka, hogy az aljegyző egyben előadói feladatokat is ellát, és vezeti az igazgatási csoportot. Szívesen tagolnám be az építéshatóságot ebbe a csoportba és nevesíteném hatósági csoportként, azonban a járások kialakítása és az e körüli bizonytalanság miatt lehet, hogy ezt a lépést most halasztani szükséges. Ezt a képviselő-testület döntésére bízom.

A hivatal átszervezését ezzel a lépéssel nem tekintem lezártnak.

Fentiekben felsoroltak megvalósítását követően és a tapasztalatok ismeretében kerülne sor egy következő lépésben a feladatok egyenletesebb felosztására, a munkaköri leírások közös megegyezéssel történő módosítására, az el nem látott feladatok felosztására, a helyettesítési rendszer rögzítésére. Ezáltal biztosítható lesz valamennyi feladat,- és jogkör ügyintézőre telepítése, a ténylegesen ellátott feladatok legalizálása, az egymással összefüggő feladatscsoportok egy ügyintézőhöz sorolása, és a munka arányosabbá tétele.

Mindezekben túl a képviselő-testület és bizottsági feladatellátásának hatékonyabbá tételére is gondolni kell.

A hatékonyságot jelentősen növeli az intézményvezetők részvételével havonta, a csoportvezetők részvételével hetente megtartandó vezetői értekezlet. Az értekezleten a kiadott feladatok közvetlenül jutnak el a vezetőkhez. Egyidejűleg ellenőrizhető a végrehajtás módja.

Szükséges a szabályzatok előírásainak folyamatos elemzése, értékelése és szükség szerinti aktualizálása. Az erkölcsi és szakmai motivációk mellett biztosítani kell a dolgozók teljesítményértékelésen alapuló jutalmazását, természetbeni juttatásait, továbbképzését, és pihenését, a szabadságok kiadását. Az egyes dolgozók túlterheltségét fel kell számolni.

A személyi, tárgyi, szervezeti és működési feltételek együttesével a biztosítható a jól menedzselte és ügyfélbarát hivatal. A korszerű polgármesteri hivatalnak a megalapozottság, jogszerűség és határidők betartása,- teljesítésén túl az átláthatóságot, a hatékonyságot és az ügyfélbarát jelleget is biztosítani kell.

Ezúton köszönöm meg Girasek Károly tanácsnok úr segítségét!

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztésben foglaltakról dönteni szíveskedjék,

2 Előzmények, különösen a témában hozott korábbi testületi döntések, azok végrehajtása

1.pontban leírásra került.

98./2011. (V.04.) kt. határozat

Tárgy: Szervezeti és működési szabályzat módosítása

A képviselő-testület felkéri az aljegyzőt a Polgármesteri Hivatal szervezeti és működési szabályzatának átdolgozására az elfogadott szervezeti átalakítás és az önkormányzati SZMSZ módosításának megfelelően, és átdolgozás után terjeszse a Képviselő-testület elé elfogadásra.

Felelős: aljegyző
Határidő: 2011.június 30.

3 Jogszabályi háttér

A helyi önkormányzatokról szóló 1990.évi LXV. törvény

1.§ (6) a.) „a helyi önkormányzat a törvény keretei között önállóan alakítja szervezetét és működési rendjét.”

10.§. (1.) A képviselő-testület hatásköréből nem ruházható át

- a.) a rendeletalkotás
- b.) szervezetének kialakítása és működésének meghatározása...

4 Határozati javaslatok

.../2011. (IX.30.) kt. határozat

A képviselő-testület a jegyző javaslatára a szervezeti felépítés módosításához a határozat mellékletét képező szervezeti ábra szerint hozzájárul.

Az ügyfélszolgálat kialakítását

- a.) egy fő ügyfélszolgálati ügyintéző felvételével
- b.) belső átcsoportosítással támogatja

Az ügyfélszolgálat kialakítását 2011.évi költségvetése terhére biztosítja.

Felkéri a jegyzőt a Polgármesteri Hivatal szervezeti és működési szabályzatának átdolgozására az elfogadott szervezeti átalakítás és az önkormányzati SZMSZ módosításának megfelelően, és átdolgozás után terjeszse a Képviselő-testület elé elfogadásra.

Felelős: aljegyző
Határidő: 2011.október 23.

Rétság, 2011. szeptember 23.

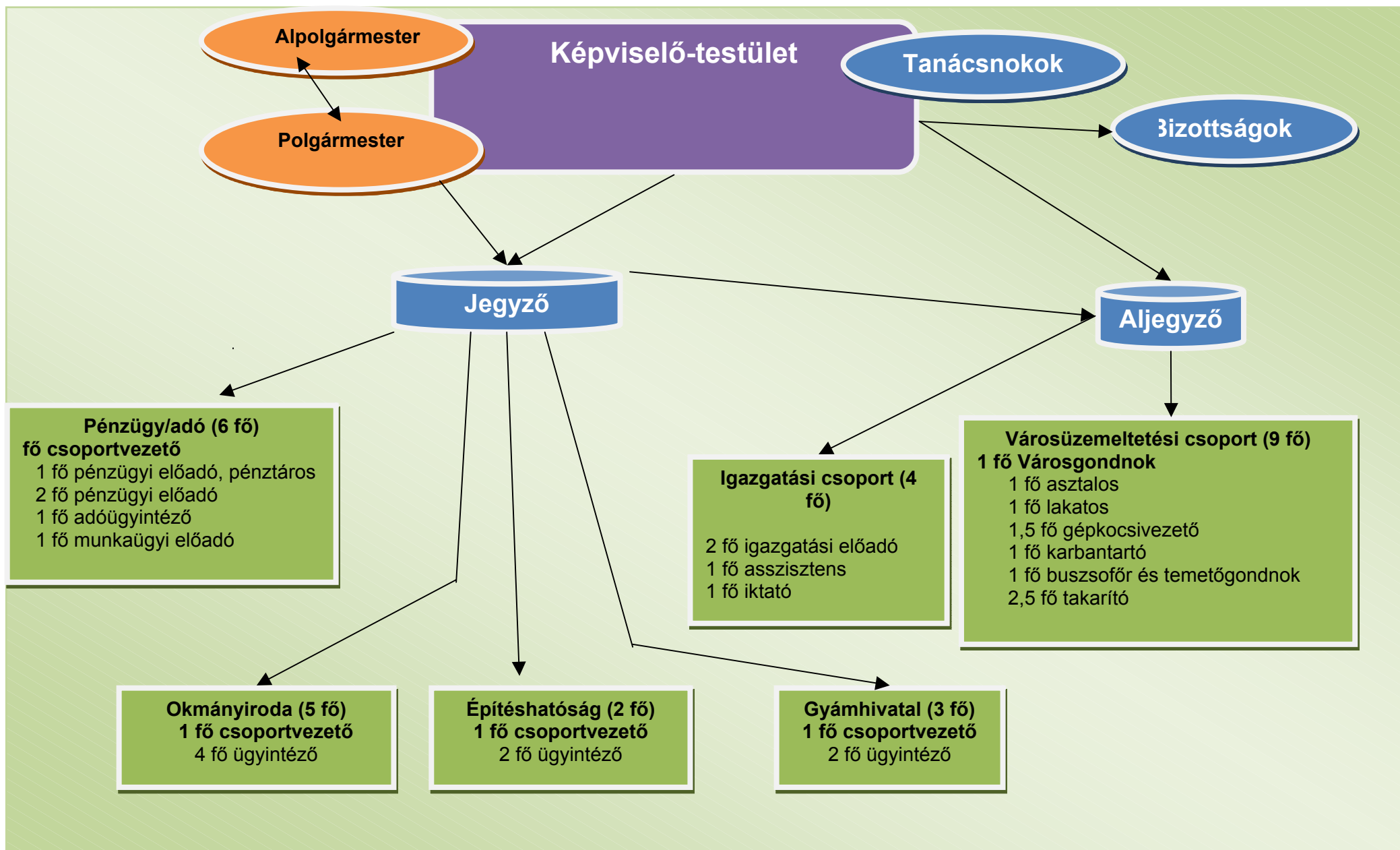
Előterjesztő:

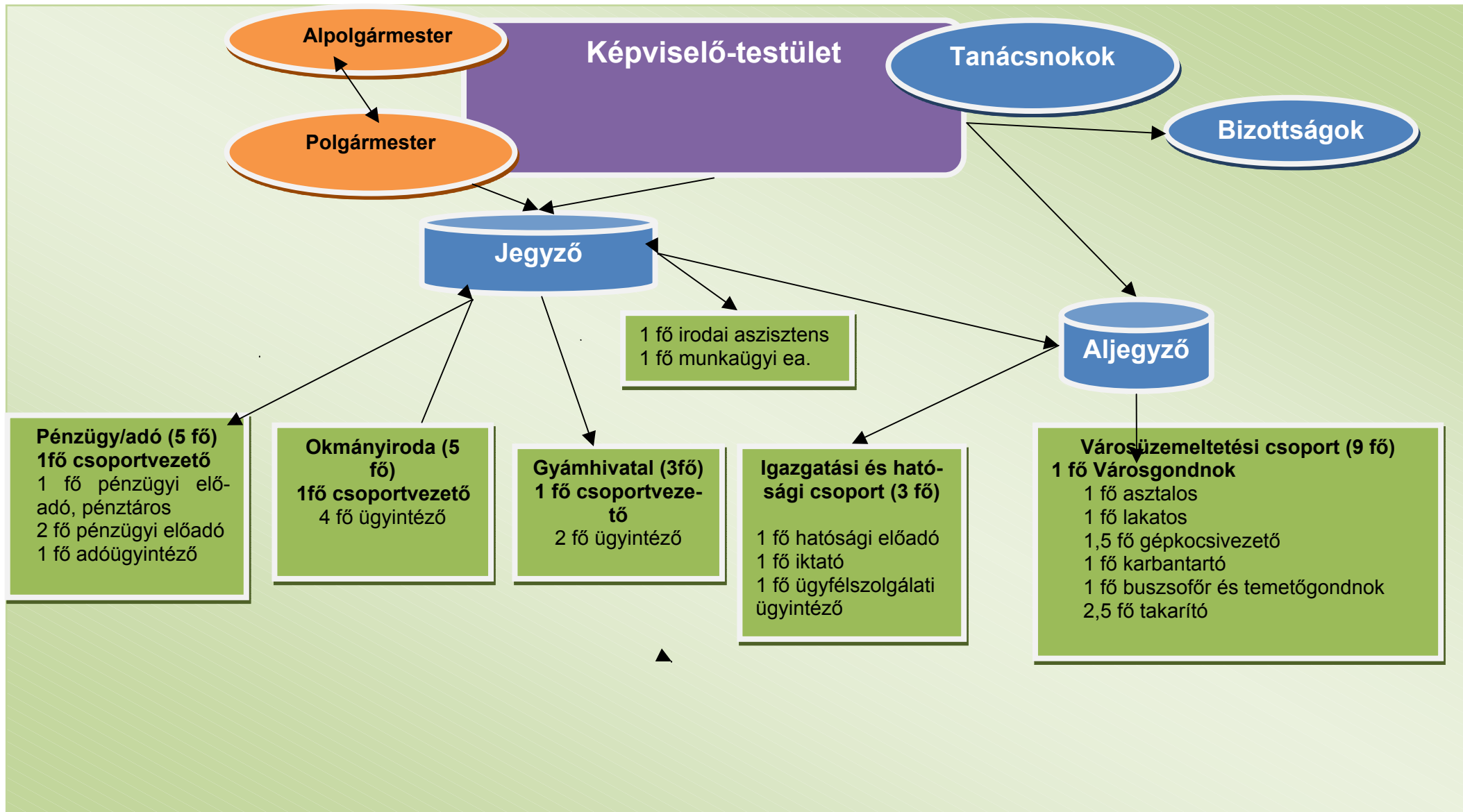
Hutter Jánosné
jegyző

Záradék:

A tájékoztatás szabályszerű, a határozati javaslat és a rendelet-tervezet jogszabálysértést nem tartalmaz.

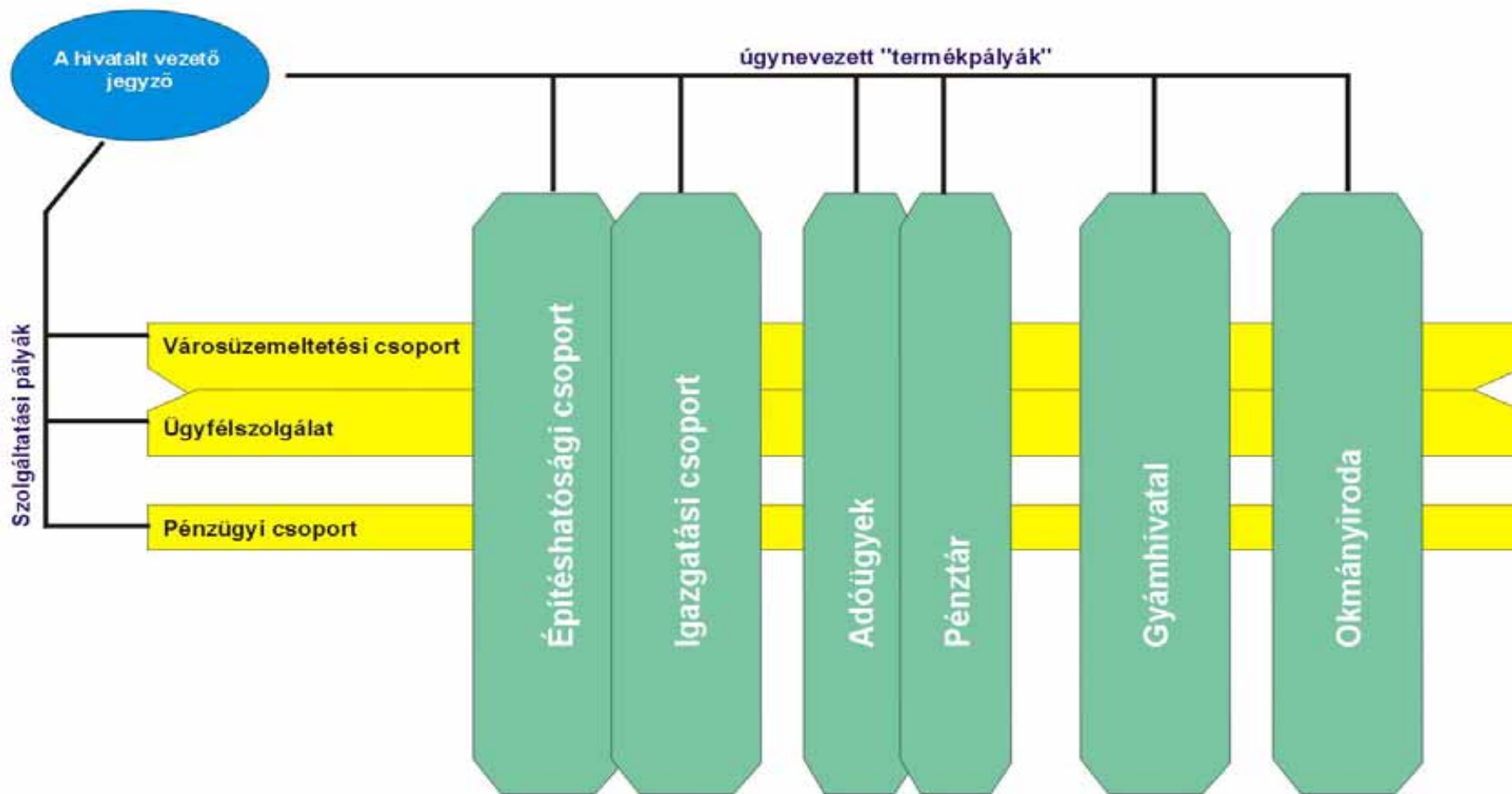
Hutter Jánosné
jegyző





Egy mátrix szemlélettel kialakított kapcsolati háló

Előnye a hagyományosnak nevezhető rendszerekhez képest, hogy a munkatársak közötti közvetlen kapcsolatok száma lényegesen megnő, a feladatok ellátásában közvetlenül egyeztethetnek.



Girasek Károly
önkormányzati képviselő, tanácsnok
2651 Rétság Postafiók: 44
girasek@wnet.hu

Tárgy: Tanácsnoki vélemény hivatal átszervezéséről

Rétság Városi Önkormányzat
Képviselő-testületének
Rétság

Tisztelt Képviselő-testület!

A benyújtott tervezet több tekintetben konstruktívabb a korábbi változatoknál. Egyrészt a feladatok elosztását a meglévő létszám célszerű felhasználásával kívánja megoldani, másrészt a korszerű vezetéselméleti és technikai módszerekkel támogatott hivatal nagyobb hatékonysággal tud működni.

Mindennek az a kulcsa, hogy az információáramlást kell lényegesen közvetlenebbé tenni, az egyes iratokat elérhetővé tenni az ügyintézők számára. Ehhez a számítógépes rendszer kiépítése már elkezdődött, bár a tervezetnél lassabban halad.

A központi számítógépes iktatás bevezetése nem egyszerű lehetőség, hanem törvényi előírás már vagy 4 esztendeje, csak itt nem valósult meg. Helyette tapasztaltunk elkallódott iratokat, elintézetlen ügyeket és az előadó távollétében kikereshetetlen ügydarabokat. Mind ezt egy számítógépes rendszer bevezetése – ami ismétlem kötelező – egyszerűvé, és átláthatóvá teszi.

Kiváló új elem az ügyfélszolgálat bevezetése. Már csak azért is mert a munkatársakat tehermentesíti, az ügyfeleknek pedig az ügyélfogadási időn kívül is megadhatja az alapvető információkat, adhat nyomtatványokat, befizetési csekket adóhoz, okmányirodához, jegyzőkönyvi és határozati kivonatokat, és befogadhat illetve kiadhat leveleket. Ezzel, és az internetes felületen már elkezdődött ügyleírások és nyomtatványok megadásával az ügyintéző-ügyfél találkozások számát csökkenteni lehet úgy, hogy a munka magasabb színvonalon valósuljon meg.

A szervezet felépítése még mindig túl tagoltnak tűnik. A jó vezethetőség okán bőven elegendő lenne három csoportot kialakítani a már jelenleg is szimbiózisban működő egységekből. Így a városüzemeltetési csoport beleértve az ügyfélszolgálatot és az adminisztráció egy részét.

Második a pénzügyi csoport. Harmadikként pedig egy csoportba volna érdemes összevonni az építésügy, az igazgatás és az okmányiroda irányítását. A gyámhivatal önálló tevékenység okán külön maradhatna. Az így kialakított igazgatási csoportot vezetné csoportvezetőként az aljegyző. E módon a feladatok többszöri áttétele megszűnhetne, a rendszer áttekinthetőbben működne.

Mindehhez persze a megfelelő szabályzatok kialakítása, és a munkaköri leírások a szervezeti kereteknek megfelelő kialakítása (aktualizálása) is szükségeltetik.

Az előterjesztést tárgyalásra alkalmasnak tartom, és a bizottsági munkában az észrevételek mérlegelését kérem. Álláspontom szerint lényegi változások bevezetésére van mód, kevés anyagi ráfordítással. Ez maga a hatékonyság növelése.

Rétság 2011. szeptember 23.


Girasek Károly tanácsnok