

Száma: 14- 8/2007.

Előkészítő: Árgyelán Andrea aljegyző
Az előterjesztés törvényességi ellenőrzője:
Dr. Kiss Imre önkormányzati és szervezési
csoportvezető

T Á J É K O Z T A T Ó

az ISO Minőségirányítási Rendszer Polgármesteri Hivatalban történő bevezetésével kapcsolatosan eddig elvégzett feladatokról

Hajdúnánás Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a 258/2006. (XII. 14.) számú Képviselő-testületi Határozatával döntött ISO Minőségirányítási Rendszer kialakításáról a Hajdúnánás Városi Önkormányzat Polgármesteri Hivatalában. Az MSZ EN 9001:2001 minőségirányítási rendszer kiépítésére, valamint ezzel párhuzamosan CAF kutatás elvégzésére a Controll Holding Tanácsadó ZRt. (a továbbiakban: Controll ZRt.) 1124 Budapest, Fürj utca 18. szám alatti cég kapott megbízást.

Az ISO Minőségirányítási Rendszer kialakítása 2007. április hónapban kezdődött meg, az alábbi Gannt diagramban szereplő feladat-ütemezés betartásával, melynek eddig elvégzett szakaszait kívánom a továbbiakban bővebben bemutatni a képviselő-testület részére.

MUNKASZAKASZ	HÓNAP						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Átvilágítás és kiértékelés	■						
2. Dokumentációs rendszer kialakítása		■	■	■			
3. Rendszerműködtetés, oktatások, preauditálás					■	■	
4. Közreműködés az auditálás során							→

A rendszer kiépítésének irányítása, és a már kialakított rendszer működésének koordinálása a Polgármesteri Hivatalban a vezetőség megbízottjának, a minőségirányítási vezetőnek feladata, melyet Árgyelán Andrea aljegyző végez. Feladatai középpontjában a minőségirányítási rendszer folyamatos tökéletesítése, javítása és hatékonyabbá tétele áll, felelőssége kiterjed

- a rendszer hatékony működéséhez szükséges vezetőségi támogatás biztosítására, a minőségtudatosság előmozdítására, érvényesítésére,
- a rendszer gyakorlati működtetésére, az előírásokban rögzített követelmények szerinti megvalósítására, fenntartására,
- a rendszerből adódó feladatok koordinálására, végrehajtására,
- a vezetőségi átvizsgálás előkészítésére,
- a minőségirányítási rendszer szakmai képviselésére.

A minőségirányítási vezető köteles elvégezni a dokumentáció karbantartását, felügyelni a vizsgálatokat, a minőségirányítást érintő témákban a külső beszállítókkal a rendszeres kapcsolattartást, előkészíteni, támogatni a rendszer ellenőrzését, megszervezni a képzéseket, megelőzni és elhárítani a rendszer hibáit, biztosítani a folyamatos fejlesztést, biztosítani a nyomon követhetőség feltételeit valamint a vezetőségi átvizsgálásokon beszámolást teljesíteni a vezetőség felé.

Ezeknek a feladatoknak az elvégzését a jegyző ellenőrzi, és hagyja jóvá.

A munkaszakaszok végrehajtása érdekében 2007. április hónaptól, havonta két alkalommal a minőségirányítási vezető a Controll ZRt. ügyvezetőjével, Kormány Tamás Úrral személyes találkozó keretében megbeszélést, egyeztetést folytat a Polgármesteri Hivatalban, ezen kívül napi kapcsolatban van a Controll ZRt. munkatársaival is.

A minőségirányítási rendszer kiépítésének egymásra épülő szakaszai jelentős mennyiségű feladat elvégzését követelik meg. Ezen feladatok elvégzését a Controll ZRt. segítségével a minőségirányítási vezető koordinálja, végrehajtásában részt vesz minden szervezeti egység vezetője, valamint az irányításuk alatt dolgozó köztisztviselők.

A minőségirányítási rendszer kiépítésének alapjaként el kellett készíteni a rendszer dokumentumait.

Az *alapdokumentum a Minőségirányítási Kézikönyv* (a továbbiakban: MK), melynek célja annak eljárásokban való rögzítése, hogy a Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszer keretében szabályozza államigazgatási, önkormányzati döntés-előkészítési, végrehajtási folyamatait.

A MK a Polgármesteri Hivatal története és bemutatása mellett szabványkövetelményeket leíró dokumentum, amely szabvány által támasztott, kielégítendő követelményeket és utalásokat tartalmazza a Minőségirányítási Eljárásokra.

A *Minőségirányítási Eljárás* (a továbbiakban: ME, FE) a MK-ben megfogalmazott követelmények kielégítésére vonatkozó utasítás, amely tartalmazza

- a folyamat végrehajtásának módját,
- a végrehajtandó feladatok felelőseit,
- a készítendő, vezetendő dokumentumok körét,
- hivatkozásokat és utalásokat a megvalósítandó folyamatokat szabályozó egyéb utasításokra.

A munkavégzés első szakaszában a feladat az átvilágítás és kiértékelés volt. Ez azt jelentette, hogy a Polgármesteri Hivatalban minden jelenleg hatályban lévő, a minőséget alapvetően befolyásoló, a Polgármesteri Hivatal működését közvetlenül vagy közvetve érintő szabályzatot megküldtünk a Controll ZRt. részére. Ezek a szabályzatok a MK-be kerültek beépítésre, alapidokumentumként.

A Polgármesteri Hivatal működése legfontosabb feladatainak folyamatait a Minőségirányítási Eljárások (ME-01 – ME-11 és az FE-01 – FE-07 számú dokumentumok) tartalmazzák.

Az ME eljárások a MK-höz közvetlenül tartozó dokumentumok, melyek 2007. június 1. napjával hatályos dokumentumként elérhetőek és kötelezően alkalmazandóak a Polgármesteri Hivatalban dolgozók számára.

Az *ME eljárások* számozási sorrendben az alábbiakat rögzítik:

Minőségirányítási Kézikönyv és Eljárások készítése, kiadása, módosítása, elosztása és nyilvántartása

ME-01 Az eljárás meghatározza az MK, az ME, valamint az ezekhez kapcsolódó mellékletek, adatlapok kiadásának, módosításának és nyilvántartásának a rendjét és rendelkezik tartalmi és formai követelményeikről, rögzíti az MK, egyes ME-k és FE-k készítésével, bevezetésével, felülvizsgálatával és karbantartásával kapcsolatos feladatokat, illetve az ezekben való illetékességet.

- ME-02 Dokumentumok és minőségirányítási feljegyzések kezelése**
Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal dokumentációs rendszerének szabályozása annak érdekében, hogy megfelelő, a szolgáltatás folyamatát szabályozó és az azt kisegítő tevékenységeket leíró, valamint a szolgáltatást igénybe vevők elvárásait kielégítő dokumentumok keletkezzenek, illetve ezen dokumentumok a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeiben érvényes példányokban álljanak rendelkezésre, valamint szabályozni a Polgármesteri Hivatal tevékenységéhez szükséges minőségirányítási feljegyzések készítésével, kezelésével, használatával, tárolásával kapcsolatos tevékenységeket.
- ME-03 Vezetőségi átvizsgálás**
Az eljárás célja a minőségirányítási rendszer vezetőségi átvizsgálásának szabályozása, mely meghatározza az átvizsgálás módját, adatait, előírva a felelőségeket és a feljegyzési kötelezettségeket.
- ME-04 Emberi erőforrás-gazdálkodás**
Az eljárás célja annak biztosítása, hogy az eredményes és hatékony működéshez szükséges személyi feltételek egyre magasabb képzettségi szinten álljanak rendelkezésre, ezáltal a szolgáltatás és az azt kiszolgáló folyamatok minősége javuljon, csökkenő ráfordítás mellett.
- ME-05 Hivatali folyamatok fejlesztése**
Az eljárás célja a hivatali folyamatok fejlesztésének szabályozása, a fejlesztés lefolytatása módjának, felelőseinek, adatainak meghatározása, előírva a felelőségeket és a feljegyzési kötelezettségeket.
- ME-06 Beszerzés, beszállítók minősítése**
Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal beszerzésekkel kapcsolatos folyamatainak minőségirányítási szabályozása, mely rögzíti a beszerzésekkel összefüggően az illetékes szervezeti egységek tevékenységének folyamatait, a folyamatban résztvevők feladatait és felelőségeit, a dokumentálási kötelezettségeket.
- ME-07 Mérőeszközök kezelése**
Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal által használt mérőeszközök kezelésének szabályozása, mely rögzíti a mérőeszközök nyilvántartásának, jelölésének, hitelesítésének/kalibrálásának rendjét, előírva a felelőségeket és a kötelezettségeket.
- Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek és a képviselő-testület elégedettségének mérése**
ME-08 Az eljárás célja a Polgármesteri Hivatal lakossági kapcsolatainak, a tőlük érkező bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének, megelégedettségük mérésének szabályozása, valamint a képviselő-testület elégedettségének mérése, mely rögzíti ezen tevékenységek folyamatát, a felelőségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.
- ME-09 Belső audit**
Az eljárás célja a minőségirányítási rendszer belső auditálásának szabályozása, mely rögzíti a belső audit megtervezésének, végrehajtásának folyamatát, módját, a felelőségeket és a dokumentálási kötelezettségeket.

E-10 Folyamatok ellenőrzése, megfelelőségük mérése, nem-megfelelőségek kezelése

Az eljárás célja szabályozni a Polgármesteri Hivatal folyamataiban beálló nem megfelelőségek kezelésének, valamint a hibajavító tevékenységek végrehajtásának és ellenőrzésének módszereit.

ME-11 Helyesbítő és megelőző tevékenység szabályozása

Az eljárás célja a helyesbítő, a megelőző és a jobbító tevékenységek szabályozása annak érdekében, hogy a Polgármesteri Hivatal szolgáltatásai megfeleljenek a szolgáltatást igénybe vevők elvárásainak és folyamatosan leképezzék ezen elvárások változásait.

Az ME eljárások a Gannt diagram 2. pontjában meghatározott határidőn belül május és június hónapban elkészültek és megtörtént azok hatályba helyezése is.

Az *FE eljárások* a szervezeti egységeket alkotó irodák által végzett tevékenységek ügýtípusonkénti részletes folyamatleírását tartalmazzák. Ezeket az eljárásokat a minőségirányítási vezető koordinálásával az irodavezetők irányítása mellett az ügyintézők készítették el, majd megküldésre kerültek a Controll ZRt. részére javítás, helyesbítés céljából. Az így már javított FE eljárásokat a Controll ZRt. visszaküldte a minőségirányítási vezetőnek, aki egy utólagos kontroll elvégzése céljából, gyakorlati alkalmazásra visszaadta azokat az irodáknak.

Jelenleg a gyakorlati alkalmazásuk, tesztelésük folyamatban van.

Az *FE eljárások* az alábbi sorszámozással rögzítik az szervezeti egységek feladatainak folyamatait:

- FE-01** Önkormányzati és Szervezési Iroda folyamatainak szabályozása
- FE-02** Közgazdasági Iroda folyamatainak szabályozása
- FE-03** Városfejlesztési és Gazdálkodási Iroda folyamatainak szabályozása
- FE-04** Szociális Iroda folyamatainak szabályozása
- FE-05** Igazgatási és Okmányiroda folyamatainak szabályozása
- FE-06** Pénzügyi ellenőrzés folyamatainak szabályozása
- FE-07** Városi Gyámhivatal folyamatainak szabályozása

A MK és az MSZ EN 9001-2001 ISO szabvány előírásai alapján a minőségirányítási rendszer működését tanúsítás előtt, majd azt követően évente egy alkalommal belső audit keretében ellenőrizni kell.

Ehhez az szükséges, hogy a Polgármesteri Hivatal köztisztviselői közül legalább 30 fő belső auditori képzésben vegyen részt, illetve annak elsajátításáról vizsgát tegyen. A belső auditorok képzését a Controll ZRt. fogja elvégezni.

Az auditálásnak két fő szabálya van, mely szerint belső auditot csak az végezhet, aki ilyen tanúsítvánnyal rendelkezik, valamint az auditálást végző a saját szervezeti egységében nem végezhet ellenőrzést. A fenti szabálynak megfelelően a belső audit elvégzésére a személyi állomány és az általuk ellenőrizendő vizsgálati hely kiválasztása megtörtént.

A minőségirányítási rendszer kiépítésének hátralévő szakaszában a tervek szerint 2007. szeptemberének második felében a tesztelések befejezése és ennek következtében a hibák kiküszöbölése érdekében a szükséges javítások elvégzése történik meg, majd azt követően az FE eljárások kerülnek hatályba helyezésre.

Ezzel párhuzamosan szeptember végéig fog megtörténni a belső auditot képező személyi állomány oktatása és vizsgáztatása. A preauditálás várhatóan október-november hónapban megtörténik, melyet követően kell meghatározni az auditálás idejét, valamint, hogy melyik külső szervezet által kívánja a képviselő-testület az auditálást elvégeztetni.

Tájékoztatom a képviselő-testületet, hogy - az aljegyző hivatalból való távozása miatt - 2007. szeptember 11-től Nagyné Bózsár Katalin személyzeti ügyintéző látja el a minőségirányítási vezetői feladatokat.

Felhívom továbbá a képviselő-testületi tagok figyelmét, hogy mivel az elkészített dokumentumokban szereplő információk nem nyilvánosak és azokat kizárólag a minőségirányítási rendszer működéséhez lehet felhasználni, ezért azok nem kerültek az előterjesztés mellékleteként csatolásra.

A tájékoztató értékeléséhez a képviselő-testület részére a háttér dokumentációk megtekinthetők azok teljes körű megismerésének érdekében 2007. szeptember 6-tól 2007. szeptember 12-ig munkaidőben a Polgármesteri Hivatal helyi hálózatán létrehozott ideiglenes mappában, a Polgármesteri Hivatal kistermében erre a célra beüzemelt 2 db munkaállomáson. A mappa elérési útját Szakál Attila rendszergazdától kell kérnie a képviselőknek.

Tekintettel arra, hogy a Polgármesteri Hivatal feladatait tekintve elsősorban az ügyfelekkel és az előterjesztések és egyéb önkormányzati feladatok kapcsán a polgármesterrel, a képviselő-testület illetve a bizottságok tagjaival vannak folyamatos kapcsolatban, ezért az ME-08 számú eljárásban többek között rögzítésre került, hogy az ügyfelek véleményének kikérésén túl, évente egy alkalommal felmérő adatlap kerül megküldésre a képviselő-testület és bizottságok tagjai részére is a hivatal munkájával kapcsolatos véleményük megismeréséhez.

Tisztelettel kérem a képviselő-testület tagjait, hogy az előterjesztés mellékletét képező felmérő adatlapot szíveskedjenek kitölteni a képviselő-testület 2007. szeptember 13-i ülésének napján Nagyné Bózsár Katalin részére leadni.

Az ISO Minőségirányítási Rendszer bevezetésével kapcsolatos tájékoztatót a fentiek figyelembe vételével terjesztem a képviselő-testület elé, s kérem annak megtárgyalását és elfogadását.

A fentiek alapján előterjesztem az alábbi

H a t á r o z a t i j a v a s l a t –ot:

Hajdúnánás Városi Önkormányzat Képviselő-testülete - figyelemmel az ISO Minőségirányítási Rendszer kialakításáról szóló 258/2006. (XII. 14.) számú Képviselő-testületi Határozatra - az ISO Minőségirányítási Rendszer Polgármesteri Hivatalban történő bevezetésével kapcsolatosan eddig elvégzett feladatokról szóló tájékoztatót és a rendszer dokumentumait megismerte és azt elfogadja.

Felelős: -

Határidő: -

Hajdúnánás, 2007. szeptember 4.

Szűcsné dr. Sebestyén Irén
jegyző