

Száma: 19260-10/2011.

Előkészítő: Maginé dr. Csirke Erzsébet aljegyző
A tájékoztató törvényességi ellenőrzője:
Dr. Kiss Imre jegyző

T Á J É K O Z T A T Ó

az integrált ügyfélszolgálati rendszer kialakításával kapcsolatban

Hajdúnánás Város Önkormányzata Képviselő-testülete a 406/2010. (XI. 25.) számú Képviselő-testületi Határozatával megbízást adott a Városi Jegyzők Egyesületének egy, a Hajdúnánás Városi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala integrált ügyfélszolgálati rendszerének kialakítására vonatkozó szakértői anyag elkészítésére. A testület által jóváhagyott vállalkozási szerződést a polgármester 2010. december 13-án aláírta.

A Városi Jegyzők Egyesülete a szerződésben foglaltak szerint a tanulmányt elkészítette és átadta a polgármester részére. A képviselő-testület a 2011. januári ülésén a tanulmányt megismerte és 36/2011. (I. 27.) számú Képviselő-testületi Határozatával felhatalmazta a polgármestert a vállalkozói díj kifizetésére, valamint az ügyfélszolgálati rendszer kialakításának előkészítő munkálataira.

A tanulmány kiemeli, hogy a fogalomhasználatkor érdemes elkülöníteni az „egyablakos ügyfélszolgálatot” az „egyablakos ügyintézésről”. Az átadott anyag Hajdúnánás tekintetében az egyablakos ügyfélszolgálat kialakítási lehetőségeit vázolja. Az egyablakos ügyfélszolgálat esetén az ügyfél az ügyfélszolgálatot ellátó köztisztviselővel találkozik személyesen, míg a tényleges ügyintézés a háttérben folyik az ügyintézőnél.

Az egyablakos ügyintézés, mint fogalom napjainkban lefedi a kormányzati elképzeléseket az ún. kormányablak kialakítására vonatkozóan. A tervek szerint ezeknél a kormányablakoknál a jelenlegi jegyzői hatáskörökön túl bármely más közigazgatási szerv hatáskörébe tartozó eljárás is indítható lenne. A cél, hogy az eddigi széttagolt, párhuzamosan működő területi szervek irodái helyett egy helyen lehessen, a hosszabb távú tervek szerint valamennyi hivatal ügyeit intézni, például ügyfélkaput nyitni, vállalkozásokkal, nyugdíjjal, egészségbiztosítással kapcsolatos ügyeket bonyolítani, családi pótlékot, gyeset igényelni vagy kérhetnénk tulajdoni lapot, indíthatnánk fogyasztóvédelmi eljárást, ÁNTSZ, Állategészségügyi Állomás hatáskörébe tartozó eljárást is.

A Városi Jegyzők Egyesülete tanulmányának elkészítésével csaknem egyidejűleg vált nyilvánossá a Kormány közigazgatás átszervezésére irányuló elképzelése. A tanulmány több helyen utal is az akkor már ismert tervekre. Azóta több információ áll rendelkezésünkre, bár még a részletek kidolgozás alatt állnak. 2011. január 1-től a Kormányhivatalokban már megkezdtek működésüket a kormányablakok. A tervek szerint a kistérségi struktúrához igazodóan kapnának illetékességi területet a járási hivatalok, működésüket 2013. január 1-től kezdenék meg. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a jogalkotási folyamatnak meg kell teremtenie az átszervezés háttérét és a helyi, területi szervezeteknek végre kell azt hajtaniuk úgy, hogy az áttérés az új struktúrára zökkenőmentes legyen a jövő év végén. E tárgyba megjelent a járások kialakításáról szóló 1299/2011. (IX. 1) Korm. határozat, valamint a Kormányablakok felállításáról és az ehhez szükséges pénzügyi fedezet biztosításáról szóló 1300/2011. (IX. 1.) Korm. határozat. A járások kialakítására vonatkozó törvénytervezetet 2012. február 10-ig kell a közigazgatási és igazságügyi miniszternek a kormány elé terjesztenie, majd június 30-ig az ezzel összefüggő és módosítandó törvény-,

valamint kormányrendeletek tervezetét. Az érintett minisztereknek 2012. november 30-ig kell a saját ágazataik jogszabályait a járási rendszerhez igazítaniuk. A kormány a kormányablakok fizikai kialakítására 7,225 Mft elkülönítésére hívta fel a nemzeti fejlesztési és a nemzetgazdasági minisztert.

A 1299/2011. (IX. 1.) Korm. határozat egyértelművé teszi, hogy a jegyzőhöz rendelt igazgatási feladatok, a kiemelt körzetközponti feladatok, vagyis a klasszikusan ügyfélforgalommal, az állampolgárok kiszolgálásával kapcsolatos hatáskörök kormányablakhoz történő átadására kell felkészülnünk.

A kormányhatározat konkrét elvárásokat fogalmaz meg a járási székhelyek kialakításával kapcsolatban. Ilyenek, pl. hogy a székhely a hozzá rendelt települések egyikétől se legyen 30 km-től távolabb, a járási struktúra a megyehatárt nem lépheti át, a járásszékhely a már kialakított, a polgármesteri hivatalokban meglévő infrastruktúrára épüljön ésszerű átszervezésekkel, a kialakított járásszékhelyek a már működő kormányablakok kirendeltségeiként működjenek.

A Városi Jegyzők Egyesülete még azt modellezte, hogy a jelenlegi rendszerben történik az ügyfélforgalom. A Hivatal épületében csak az ügyfélforgalom nélküli feladatok (pl. pénzügyi folyamatok egy része, személyzeti munka) más épületbe költöztetése után alakítható ki a földszinten az ügyfelek fogadására alkalmas helyiség.

Az önkormányzati tulajdonú ingatlanok közül az üresen álló kollégium épülete és a Dorogi u. 5. szám alatti épület lehet alkalmas az ügyfélszolgálat kialakítására. A belső építészeti munkálatokon túl a berendezés és az informatikai infrastruktúra kialakítása igényel pénzügyi fedezetet.

Az ügyfélszolgálati helyeknek rendelkezniük kell az ügyfélfogadásra előírt feltételekkel, akadálymentesnek kell lenniük, a vizesblokkok kialakításakor a mozgáskorlátozottak, az ügyfelek részére nemenkénti mosdó tervezésével és építésével kell számolnunk.

A Képviselő-testület előtt ismert az integrált ügyfélszolgálat kialakítására irányuló szándék, illetve az eddig tett előkészítő munkálatok is. Az ügyfélszolgálat kialakítása a pénzügyi fedezet biztosítását követően azonnal megkezdhető, a tényleges bontási-építési munkák is csak részben időjárás függőek, mivel alapvetően belső kivitelezésről van szó. Az ügyfélszolgálatnak a Dorogi utcai ingatlanon történő elhelyezése esetén az ott működő szervezetek helyiséghasználatát meg kell szüntetnünk. Az épületet a Magyar Vöröskereszt, a Cigány Kisebbségi Önkormányzat, a Vakok és Gyengén látók Egyesülete, a Hermann Ottó Horgászegyesület használja. Közülük a Horgászegyesületnek van érvényes, határozott időre kötött szerződése, mely 3 hónapos felmondási idővel bármikor felmondható. Kötelező feladatunk miatt a CKÖ elhelyezéséről gondoskodnunk kell. Az épületben jelenleg üresen álló 2 helyiség használatára tárgyalások folynak a kistérségi munkaszervezet elhelyezésére.

A kollégium volt épülete 2011. október 1-től kerül át az önkormányzat kezelésébe, azonnal birtokba vehető, a Dorogi utcai ingatlannál a műszaki állapota is jobb.

Javaslom a képviselő-testületnek, hogy az ügyfélszolgálat kialakítását tegye függővé a közigazgatás átalakításától, az újonnan kialakuló rendszerben betöltendő szerepüktől. 2012. első félévében a jogalkotási folyamat kijelöli Hajdúnánás város helyét az új közigazgatási struktúrában, melynek ismeretében az új feladatokhoz igazodóan tervezhetjük hosszabb távra a tárgyi feltételeinket, ennek keretében az integrált ügyfélszolgálat kialakítását és elhelyezését is.

Az új igazgatási rendszer kialakítása nem önkormányzati feladat, a 1300/2011. (IX. 1.) Korm. határozat a központi költségvetésben erre a célra állami pénzt különít el. A kivitelezés várható költségeit vélhetően csökkenteni tudjuk, ha az e célra kiírandó pályázatokon részt veszünk. A

pályázati kiírások a következő év első felében várhatóak, addig elegendő idő áll rendelkezésre a megfelelő előkészítésre.

Fentiek alapján előterjesztem az alábbi

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

Hajdúnánás Városi Önkormányzat Képviselő-testülete az integrált ügyfélszolgálat kialakítására vonatkozó tájékoztatót megismerte. Képviselő-testület kinyilvánítja szándékát azt, hogy integrált ügyfélszolgálatot alakít ki az ügyfelek hatékonyabb kiszolgálása érdekében és a Polgármesteri Hivatal ügyintézési menetének segítésére.

A./ változat

A képviselő-testület az integrált ügyfélszolgálat helyéül az önkormányzat tulajdonában lévő 4080 Hajdúnánás, Bocskai u. 2. szám alatti ingatlant jelöli ki.

B./ változat

A képviselő-testület az integrált ügyfélszolgálat helyéül az önkormányzat tulajdonában lévő 4080 Hajdúnánás, Dorogi u. 5. szám alatti ingatlant jelöli ki.

Felkéri a polgármestert, hogy az ingatlant használó szervek és szervezetek vezetőivel folytasson tárgyalást az elhelyezésükre vonatkozóan.

A Képviselő-testület úgy határoz, hogy a műszaki és pénzügyi tervezést 2011-ben el kell végezni és a kivitelezés fedezetét a 2012. évi költségvetésben lehetőség szerint biztosítani kell. A kivitelezés megkezdése előtt az önkormányzatot terhelő költségek csökkentése érdekében vizsgálni kell a pályázati lehetőségeket, e célra kiírt pályázat esetén gondoskodni kell a pályázat elkészítéséről, benyújtásáról, szükség esetén erre vonatkozó Képviselő-testületi döntés előkészítéséről.

B./ változat esetén

Felkéri a polgármestert, hogy a 4080 Hajdúnánás, Dorogi u. 5. szám ingatlant használó szervek és szervezetek vezetőivel folytasson tárgyalást az elhelyezésükre vonatkozóan, majd annak ismeretében ismételt előterjesztés készítéséről gondoskodjon.

Felkéri a polgármestert, hogy gondoskodjon az önkormányzati tulajdonú ingatlanon az integrált ügyfélszolgálat kialakításának tervezéséről, a kivitelezés költségvetésének pontos elkészítéséről úgy, hogy a közigazgatás átalakítására irányuló végleges kormányzati intézkedések ismeretében a kivitelezési munkák szükség esetén azonnal megkezdhetők legyenek.

Felelős: Szólláth Tibor polgármester

Határidő: 2011. december 30. - a tervezésre, illetve folyamatos

Hajdúnánás, 2011. szeptember 13.

Szólláth Tibor
polgármester