

Száma: 6-5 /2008.

Előkészítő: Dr. Kiss Imre aljegyző
Az előterjesztés törvényességi ellenőrzője:
Szűcsné dr. Sebestyén Irén jegyző

T Á J É K O Z T A T Ó

az ISO Minőségirányítási Rendszer Polgármesteri Hivatalban történő bevezetésével kapcsolatosan
(a 2007. évben végzett munkáról, és a 2008. évben elvégzendő 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 társaság kapott megbízást.

Az ISO Minőségirányítási Rendszer kialakítása 2007. április hónapban kezdődött meg. A kialakítás során sor került a hivatal átvilágítására és kiértékelésére, a dokumentációs rendszer kialakítására, oktatások tartására, belső- és pre audit tartására, valamint magára a rendszertanúsító auditálásra is.

A rendszer kiépítésének és a már kialakított rendszer működésének koordinálása a Polgármesteri Hivatalban a vezetőség megbízottjának, a minőségirányítási vezetőnek feladata, melyet az előző aljegyző, a személyzeti ügyintéző után 2008. január 1-jétől Dr. Kiss Imre aljegyző végez.

Feladatai középpontjában az ügyfél- és polgárbarát minőségirányítási rendszer folyamatos tökéletesítése, javítása és hatékonyabbá tétele áll, felelőssége kiterjed

- a rendszer hatékony működéséhez szükséges vezetőségi támogatás biztosítására, a minőségudatosság 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 a jegyző és a minőségirányítási vezető a Controll ZRt. ügyvezetőjével, Kormány Tamás úrral személyes találkozó keretében megbeszélést, egyeztetést folytattak a Polgármesteri Hivatalban.

A minőségirányítási rendszer kiépítésének egymásra épülő szakaszai jelentős mennyiségű feladat elvégzését követelik meg.

Ezen feladatok elvégzését a Controll ZRt. segítségével a jegyző felügyelete mellett a minőségirányítási vezető koordinálta, végrehajtásában részt vett minden szervezeti egység vezetője, valamint az irányításuk alatt dolgozó köztisztviselők is.



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 2008. évre a szabályzatok teljes körét felölelő felülvizsgálati ütemterv készült.

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. november 15. 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 építéshatósági tevékenysége során használt mérőeszközök kezelésének szabályozása, mely rögzíti a hossz mérő eszközök nyilvántartásának, jelölésének, hitelesítésének/kalibrálásának rendjét, előírva a felelőségeket és a kötelezettségeket.

Kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel, az ügyfelek és a képviselő-testület elégedettségének mérése

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.

ME-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 *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.

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

FE-01	Önkormányzati és Szervezési Iroda folyamatainak szabályozása
FE-02	Közigazgatási 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 minőségirányítási rendszer kiépítése során a tesztelesek befejezése és a hibák kiküszöbölése, valamint a szükséges javítások elvégzése megtörtént, majd 2007. november 15-én az FE eljárások hatályba helyezésre kerültek.

A MK és az MSZ EN ISO 9001:2001 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 köztisztviselőinek egy része belső auditori képzésben vegyen részt, illetve annak elsajátításáról vizsgát tegyen. A belső auditorok képzését a Controll ZRt. elvégezte, a 30 köztisztviselő a vizsgát letette.

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 belső auditálására 2007. decemberében 14 auditpár részvételével sor került, az belső audit lezárása 2007. december 21-én megtörtént.

2008-ban előreláthatólag ismételt 14 auditpár részvételével két alkalommal fog sor kerülni a Polgármesteri Hivatal teljes belső auditjára.

A preauditálás 2007. november hónapban megtörtént, melyet 4 külső auditor két napon keresztül végzett a Polgármesteri Hivatalban. A felülvizsgálat mintavételes eljárással történt a hivatal egészére vonatkozóan, a szakértő team megállapításait figyelembe véve intézkedési terv született.

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.

2007. szeptemberében valamennyi képviselő-testületi tag, valamennyi nem képviselő-bizottsági tag, illetve kisebbségi önkormányzati képviselő részére felmérő adatlapok (54 db) kerültek kiosztásra. A Polgármesteri Hivaltal gyakran érő kritikák ellenére a megkérdezettek nem éltek a vélemény kifejezés ezen anonim - bár a megkérdezett döntése szerint lehet névvel ellátott is - lehetőségével. Mindösszesen 16 kérdőív érkezett vissza (ebből 5 a kisebbségi önkormányzati képviselőké). A kérdőívek értékelését a Controll ZRt. elvégezte. A tervzet szerint 2008-ban június hónapban ismételt sor kerül a képviselők és nem képviselő bizottsági tagok Polgármesteri Hivatal munkáját érintő elégedettségének felmérésére. Reméljük, hogy a részletes, előremutató, megalapozott és teljes körű véleményükkel hozzájárulnak a Polgármesteri Hivatal vezetése részéről eddig is

deklarált szándékhoz, hogy a hivatal az ügyfelek elégedettségén túl a képviselő-testület tagjainak meglegedésére is végezhesse munkáját.

2007. decemberében első alkalommal került sor az ügyfél-elégedettségi felmérés elvégzésére is, melyek értékelése szintén megtörtént. Általánosságban megállapítható, hogy az ügyfelek, 1-2 kivételtől eltekintve, elégedettek a hivatal működésével.

Az ügyfél-elégedettség mérése 2008-ban az alábbi ütemezéssel történik:

Helye	Ideje (2008.)
Polgármesteri Hivatal bejárata, Információ	március 1-31., április 1-30., szeptember 1-30.,
Önkormányzati és Szervezési Iroda	március 1-31., szeptember 1-30.
Közigazgatási Iroda	március 1-31., szeptember 1-30.
Városi Gyámhivatal	március 1-31., szeptember 1-30.
Szociális Iroda	április 1-30., október 1-31.
Igazgatási és Okmányiroda	április 1-30., október 1-31.
Városfejlesztési és Gazdálkodási Iroda	április 1-30., október 1-31.

Az előkészítő munkák eredményeként 2008. február 26-án került sor a Minőségirányítási Rendszer tanúsító auditjára. A tanúsító auditot a Hungarocert Rendszertanúsító Iroda Marton Béla vezető auditor által végezte. A felülvizsgálat mintavételes eljárással történt, mely kiterjedt az alapidokumentumokon kívül az egyes konkrét ügyiratokra és ügyintézési folyamatokra is. A felülvizsgálat során eltérések és észrevételek is megállapításra kerültek, melyek kijavítása a működés illetve a minőségirányítási rendszer javítását szolgálja. A Polgármesteri Hivatal a tanúsító audit vizsgálatára alapján megfelelt az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány előírásainak, ezáltal a mellékelt tanúsítvány kiadására is sor került. A tanúsítás 3 éves időtartamra szól, melyet azonban évente felülvizsgálati auditoknak kell megelőzniük. Az első felülvizsgálati auditra előreláthatólag 2009. elején kerül sor.

A hivatal minőségirányítási rendszere kialakításának első és egyik legfontosabb elemét teljesítettük. Az előttünk álló évek során azonban működési folyamatainkat folyamatosan tökéletesíteni és fejleszteni szükséges, s ami nem kis feladat, fenn kell tartani a rendszer auditálható minőségét. A hivatal vezetői és munkatársai megfelelő elkötelezettséggel rendelkeznek, melynek eredménye kell, hogy legyen az évenkénti egymást követő sikeres független felülvizsgálati audit.

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

Határozati javaslat–ot:

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

Felelős: -

Határidő: -

Hajdúnánás, 2008. március 12.

Szűcsné dr. Sebestyén Irén
jegyző