

Előterjesztés

Budapest Józsefvárosi Önkormányzat
Képviselő-testülete számára

Előterjesztő: Balogh István települési képviselő

A képviselő-testületi ülés időpontja: 2011. október 20.

..... sz. napirend

Tárgy: Javaslát kihelyezett ügyfélszolgálat kialakítására a Kesztyűgyár Községi Házban

A napirendet nyílt/zárt ülésen kell tárgyalni, a határozat elfogadásához egyszerű/minősített szavazattöbbség szükséges.

ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG (NÉV, SZIGNÓ): JEGYZŐI KABINET *Balogh*

KÉSZÍTETTE (ÜGYINTÉZŐ NEVE): MÁTRAHÁZI JUDIT, DR. BOJSZA KRISZTINA

PÉNZÜGYI FEDEZETET IGÉNYEL/NEM IGÉNYEL, IGAZOLÁS: *Balogh*

JOGI KONTROLL: *Balogh*

TÖRVÉNYESSÉGI ELLENŐRZÉS:

Dr. Mészár Erika

DR. MÉSZÁR ERIKA

A JEGYZŐT HELYETTESÍTŐ ALJEGYZŐ

Városgazdálkodási és Pénzügyi Bizottság véleményezi x

Humánszolgáltatási Bizottság véleményezi x

Határozati javaslat a bizottság számára:

A Városgazdálkodási és Pénzügyi Bizottság/ Humánszolgáltatási Bizottság javasolja a Képviselő-testületnek az előterjesztés megtárgyalását.

Tisztelt Képviselő-testület!

Az ügyfélbarát közigazgatás megvalósítása, valamint a hivatali ügyek intézésével kapcsolatos széles körben elérhető tájékoztatás biztosítása érdekében Józsefvárosi Községi Házak Nonprofit Kft. ügyvezetője, valamint a Hivatal vezetőjével folytatott egyeztetések alapján javasolom hivatali kihelyezett információs szolgálat létrehozását kísérleti jelleggel, 2011. október 27- 2011. december 31. napjáig a Kesztyűgyár Községi Ház (Budapest VIII. ker., Mátyás tér 15.) épületében. A valós lakossági igények és érdeklődés ismeretében az ügyfélszolgálat véglegesítésére kerülhet sor – hasonlóan a nemrégiben létrehozott kihelyezett szabálysértési iroda kialakításához.

ÉRKEZETT

2011 OKT 12.

11³⁰

Javaslatom szerint a kísérleti időszak alatt hetente 2 x 4 órában 1-1 fő hivatali ügyintéző látná el az információs szolgálatot, melynek fő feladata – a hivatalban kialakított TÁMPONT-hoz hasonlóan – általános információnyújtás az ügyfelek számára a hivatali ügyintézésről, az egyes ügyekben benyújtandó iratokról, igazolásokról, a Hivatal, illetve az ügyben illetékes ügyintéző vagy szervezeti egység elérhetőségeiről, segítségnyújtás az ügyfajta beazonosításához, továbbá az ügyfelek ellátása az ügyintézéshez szükséges nyomtatványokkal, ezen kívül terveink szerint a Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálatának bevonásával jogi segítségnyújtó szolgálat is biztosításra kerülne az ügyfelek számára. A kísérleti időszakban a kihelyezett ügyfélszolgálat létszámának biztosítása a Hivatali engedélyezett létszám terhére, belső munkaerő átcsoportosítással megoldható.

A Józsefvárosi Közösségi Házak Nonprofit Kft. ügyvezetőjének tájékoztatása szerint az ügyfélfogadáshoz szükséges technikai feltételek kialakításra kerültek (információs pult, számítógép), így a működéshez szükséges alapvető infrastruktúra megteremtése az átmeneti üzemelés idejére külön költséggel nem jár. A feladat véglegesítése esetén szükségessé válik a kihelyezett ügyfélszolgálat szervezeti szintű szabályozása, a hosszú távú feladatellátásnak megfelelő létszámszükséglet biztosítása a szükséges munkáltatói intézkedések megtételével, továbbá a meglévő munkafeltételek és eszközök fejlesztése és biztosítása a későbbiekben felmerülő szakmai igények alapján.

Kérem az alábbi határozati javaslat elfogadását.

HATÁROZATI JAVASLAT

A Képviselő-testület úgy dönt, hogy

1. 2011. október 27. napjától 2011. december 31. napjáig – próba jelleggel – kihelyezett hivatali ügyfélszolgálatot létesít a Kesztyűgyár Közösségi Ház (Budapest VIII. Mátyás tér 15.) épületében.
2. felkéri a jegyzőt helyettesítő aljegyzőt a szükséges munkáltatói-munkaügyi intézkedések megtételére az 1. pont szerinti kihelyezett ügyfélszolgálati feladatok ellátásához szükséges munkaerő biztosítása érdekében.
3. felkéri a polgármestert, hogy a kihelyezett ügyfélszolgálat tevékenységének eredményeiről a képviselő-testület 2011. decemberi 2. rendes ülésén számoljon be, és terjessze be javaslatát annak további működtetése tekintetében.

Felelős: Polgármester

Határidő: 1. pont esetében 2011. október 27.
2. pont esetében 2011. október 27.
3. pont esetében a képviselő-testület 2011. decemberi 2. rendes ülése.

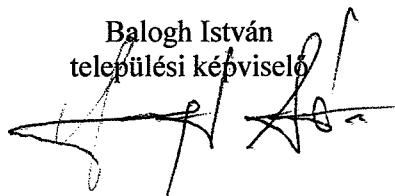
A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: Jegyzői Kabinet

Budapest, 2011. október 10.

Törvényességi ellenőrzés:


Dr. Mészár Erika
a jegyzőt helyettesítő aljegyző

Balogh István
települési képviselő



2011 OKT 11.