

Előterjesztés

Budapest Józsefvárosi Önkormányzat
Képviselő-testülete számára

6/4

Előterjesztő: dr. Kocsis Máté polgármester

A képviselő-testületi ülés időpontja: 2012. január 19.

..... sz. napirend

Tárgy: Beszámoló a kihelyezett hivatali ügyfélszolgálat tevékenységéről

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

ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG (NÉV, SZIGNÓ): JEGYZŐI KABINET JOGI CSOPORT

KÉSZÍTETTE (ÜGYINTÉZŐ NEVE):

PÉNZÜGYI FEDEZETET IGÉNYEL/NEM IGÉNYEL, IGAZOLÁS: *rdm jhm*

JOGI KONTROLL: *Jone*

TÖRVÉNYESSEGI ELLENŐRZÉS:

Dr. Mészár Erika

DR. MÉSZÁR ERIKA

A JEGYZŐT HELYETTESÍTŐ ALJEGYZŐ

2012 JAN 09

Városgazdálkodási és Pénzügyi Bizottság véleményezi

Humánszolgáltatási Bizottság véleményezi

Határozati javaslat a bizottság számára:

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

Tisztelt Képviselő-testület!

A Képviselő-testület a 422/2011. (X.20.) sz. határozatával Balogh István képviselő javaslatára döntött a hivatali ügyfélszolgálat kísérleti jellegű kihelyezéséről 2011. október 27. - 2011. december 31. közötti időszakban a Kesztyűgyár Közösségi Ház (Mátyás tér 15.) épületébe.

A kísérleti időszakban az ügyfélszolgálat hetente 2 x 4 órában, hétfői és csütörtöki napokon működött, 1 x 4 órában okmányirodai, 1 x 4 órában szociális ügyintéző látta el az ügyfélszolgálati feladatokat. A munkatársak fő feladata az általános információnyújtás volt az ügyfelek részére a hivatali ügyintézésről, az egyes ügyekben benyújtandó iratokról, igazolásokról, az egyes ügyben illetékes szervezeti egység elérhetőségeiről, valamint az ügyfelek ellátása a szükséges nyomtatványokkal. A működés időszakában a tapasztalatok alapján megállapítható, hogy a kihelyezett ügyfélszolgálat híre eljutott a lakossághoz, hiszen hétfői napokon átlagosan napi 3-5 fő felkereste az ügyfélszolgálatot, azonban csütörtöki napokon rendkívül alacsony volt az érdeklődők száma és az ügyfelek többsége jogi jellegű felvilágosítást, segítséget kívánt igénybe venni.

Tekintettel arra, hogy a kihelyezett ügyfélszolgálat fő célja a tájékoztatás és információnyújtás volt a hivatali ügyintézésről, megállapítható, hogy a tavalyi évben a kihelyezett ügyfélszolgálat nem teljes mértékben érte el a kívánt célját.

ÉRKEZETT

1

2012 JAN 10.

Az h0

Mindezek figyelembe vételével 2012. évben február 01-től május 31-ig tartó időszakban javasolom a kihelyezett ügyfélszolgálat további fenntartását, a heti 2 x 4 óra csökkentését heti 1 x 4 órára. Javasolom, hogy a júniusi képviselő-testületi ülésre készüljön előterjesztés a kihelyezett ügyfélszolgálat tevékenységének 2012. évi eredményeiről és ezt követően ismételten javaslatot fogok tenni a további működtetés tekintetében.

A képviselő-testület hatásköre az Ötv. 35. §-ában foglaltakon alapul. Jelen előterjesztés pénzügyi fedezetet nem igényel.

Kérem az alábbi határozati javaslat elfogadását.

HATÁROZATI JAVASLAT

A Képviselő-testület úgy dönt, hogy

1. elfogadja a polgármester beszámolóját a Kesztyűgyár Községi Ház (Mátyás tér 15.) épületében kihelyezett hivatali ügyfélszolgálat 2011. október 27. - 2011. december 31. napja közötti tevékenységéről.
2. 2012. február 01. napjától 2012. május 31. napjáig heti 1 alkalommal 4 órában kihelyezett hivatali ügyfélszolgálatot létesít a Kesztyűgyár Községi Ház (Budapest VIII. Mátyás tér 15.) épületében.
3. felkéri a jegyzőt helyettesítő aljegyzőt a szükséges munkáltatói-munkaügyi intézkedések megtételére az 1. pont szerinti kihelyezett ügyfélszolgálati feladatok ellátásához szükséges munkaerő biztosítása érdekében.
4. felkéri a polgármestert, hogy a kihelyezett ügyfélszolgálat tevékenységének eredményeiről a Képviselő-testület 2012. júniusi 2. rendes ülésén számoljon be, és terjessze be javaslatát annak további működtetése tekintetében.

Felelős: 1. 2. 4. pont esetében polgármester
3. pont esetében jegyzőt helyettesítő aljegyző


Határidő: 1. pont esetében: 2012. január 19.
2. és 3. pont esetében 2012. február 01.
4. pont esetében a képviselő-testület 2012. júniusi 2. rendes ülése.

Felelős: polgármester

Határidő: 2012. január 19.

A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: Jegyzői Kabinet

Budapest, 2012. január 19.


dr. Kocsis Máté
polgármester

Törvényességi ellenőrzés:


Dr. Mészár Erika
a jegyzőt helyettesítő aljegyző