SÜRGŐSSÉGI

Előterjesztés

Budapest Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testülete

2008. november 26. ülésre

1/A

Beszámoló a Controll Holding Zrt. által készített Minőségirányítási rendszer kialakításáról .

Előterjesztő: dr.Xantus Judit jegyző

Ellenjegyzés:

Jogszabályi háttér: 1990. évi LXV tv.

475/2008.XI.26.

VÉLEMÉNYEZŐ FÓRUMOK

Bizottságok:	Tárgyalás időpontja:	Támogatás:		
		változatlan	Módosítva	nem támogat
Gazdasági, Kerületfejlesztési és Közbeszerzési Bizottság				
Társadalmi Kapcsolatok Bizottsága				
Pénzügyi Ellenőrző Bizottság				
Szociális Bizottság				
Oktatási és Kulturális Bizottság				
Egészségügyi Bizottság				
Költségvetési Bizottság				
Kisebbségi és Emberi jogi Bizottság				
Városüzemeltetési és Közbiztonsági Bizottság				
Városépítészeti és Környezetvédelmi Bizottság				

Döntés: nyílt ülés, egyszerű szótöbbség

Igen:	☐	**Nem:**	☐	**Tartózkodás:**	☐
Elutasítva:	☐	**Elfogadva:**	☐	**Egyéb:**	☐

FELJEGYZÉSEK:

ELŐTERJESZTÉST ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG: PÉNZÜGYI OSZTÁLY, JEGYZŐI REFERENS

JOGI CSOPORT:

ALJEGYZŐ:

PÉNZÜGYI FEDEZET IGAZOLÁSA:

AZ ANYAG TERJEDELME: 7 oldal

Meghívó szerinti napirendi pont: Elfogadott napirendi pont:

Tárgy: Beszámoló a Controll Holding Zrt. által készített Minőségirányítási rendszer kialakításáról.

Előterjesztő: dr.Xantus Judit jegyző
A Képviselő-testület ülésének időpontja: 2008. november 26.
Az előterjesztés a munkatervben nem szereplő
Az előterjesztés elfogadásához egyszerű szótöbbség szükséges.
Az előterjesztést előzetesen bizottság nem tárgyalta
Az előterjesztést előkészítője: jegyzői referens

Tisztelt Képviselő-testület!

A Képviselő testület 57/2008. (II.6.) számú határozatával döntött a Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatalában megfelelő minőségirányítási rendszer kialakításáról.
A hivatalos eljárás eredményeként 2008. március 28.-án megbízási szerződés megkötésére került sor a Controll Holding Zrt.- vel.
A szerződésben foglaltakat a megbízott teljesítette és ennek eredményeként a mellékelt Beszámolót elkészítette.

Kérem a T. Képviselő testületet , hogy a Beszámolót fogadja el.

Határozati javaslat :

1./ A Képviselő testület a Beszámolót elfogadja.

2./ Felkéri a Polgármestert folytasson egyeztetést a frakciókkal a Hivatal átszervezéséről
Felelős: Polgármester
Határidő: 2008.december 10.

3./ Felkéri a Jegyzőt készítse el a Hivatal ügyrendjét és terjessze elő a következő Képviselő testületi ülésre
Felelős: jegyző
Határidő: 2008. december 10.

2008-11-25.

dr. Xantus Judit
jegyző

BESZÁMOLÓ

Budapest Főváros VIII. Kerület Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatalával 2008. március 28-án kötött megbízási szerződés alapján elvégzett, a minőségbiztosítási követelményeket figyelembe vevő polgár-, ügyfél- és folyamatközpontú irányítási rendszer kialakítása tárgyában

Készítette:

CONTROLL
Holding Tanácsadó Zrt.
1124 Budapest, Fürj u. 18.
Tel.: 1-319-3071, 319-3072
Fax: 1-319-2562
E-mail: controll@controllrt.hu
Honlap: www.controllrt.hu

2008. november 21.

A Controll Holding Zrt. 2008. március 28-i dátummal kapott megbízást Budapest Főváros VIII. Kerület Józsefvárosi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszerének kialakítására.

A szerződés az alábbi feladatok végrehajtását határozta meg:

1. Teljes körű polgármesteri hivatali átvilágítás és kiértékelés az ISO 9001 minőségirányítási és hatékony, átlátható hivatali szervezeti működési szempontok figyelembe vételével.
2. Záróértékelés készítése, optimális szervezeti működésre vonatkozó javaslat megtétele.
3. A minőségirányítási rendszer működésének kialakítása, dokumentációs rendszerének elkészítése.
4. A minőségirányítási rendszer működtetésének elindítása, a rendszer preauditálása.
5. Közreműködés az auditáló szervezet kiválasztásában, kapcsolattartás a szervezettel és a tanúsító auditon való részvétel.

A munka első szakaszaként elvégeztük az ISO 9001:2000 szabvány alkalmazásához szükséges feltételek szervezeti és dokumentálási környezetének felülvizsgálatát. A felülvizsgálat ténymegállapításait 2008. június 17-i anyagunkban, 37 oldal terjedelemben írtuk le. Az itt megfogalmazott kritikák, észrevételek, hiányosságok rámutattak annak szükségességére, hogy a hivatali folyamatokat és azokon belül a felelősségi, hatásköri, szabályozási és ellenőrzési pontokat a kialakítandó minőségirányítási rendszeren belül újra kell gondolni. A szabályalkotási folyamat a Minőségügyi Kézikönyv és Eljárások megfogalmazásán keresztül a tevékenységekben résztvevő munkatársak munkaköri leírásainak áttekintéséig és átdolgozásáig terjed. Ahhoz, hogy érthetőek legyenek a minőségirányítási rendszer kialakítása során kért és megkövetelt folyamatszabályozások, egy olyan struktúrájú dokumentációs rendszer javaslatot fogalmaztunk meg, mely a képviselő-testület és a hivatalvezetés számára is átlátható, könnyen olvasható.

A helyzetértékelő anyagunk részletesen elemzi a számunkra átadott hivatali alapdokumentumokkal kapcsolatos véleményünket, szakmai álláspontunkat. E beszámoló keretében nem kívánom megismételni a 37 oldal kritikai észrevételeit, de szeretném arra kérni a T. Képviselő-testületet, hogy ismerje meg az ott megfogalmazottakat. A helyzetértékelő anyag tartalmából csak azt az egy elemet kívánom kiemelni, amely a hivatal működésének szervezeti kereteire vonatkozik, hiszen ez az a pont, mely a rendszerdokumentáció kialakításakor már a jelenlegi munkaszakasz tekintetében is fontos, hiszen a fejlesztés és a javítás szándéka úgy gondolom, a hivatalvezetésben és a politikai vezetésben is megfogalmazódott.

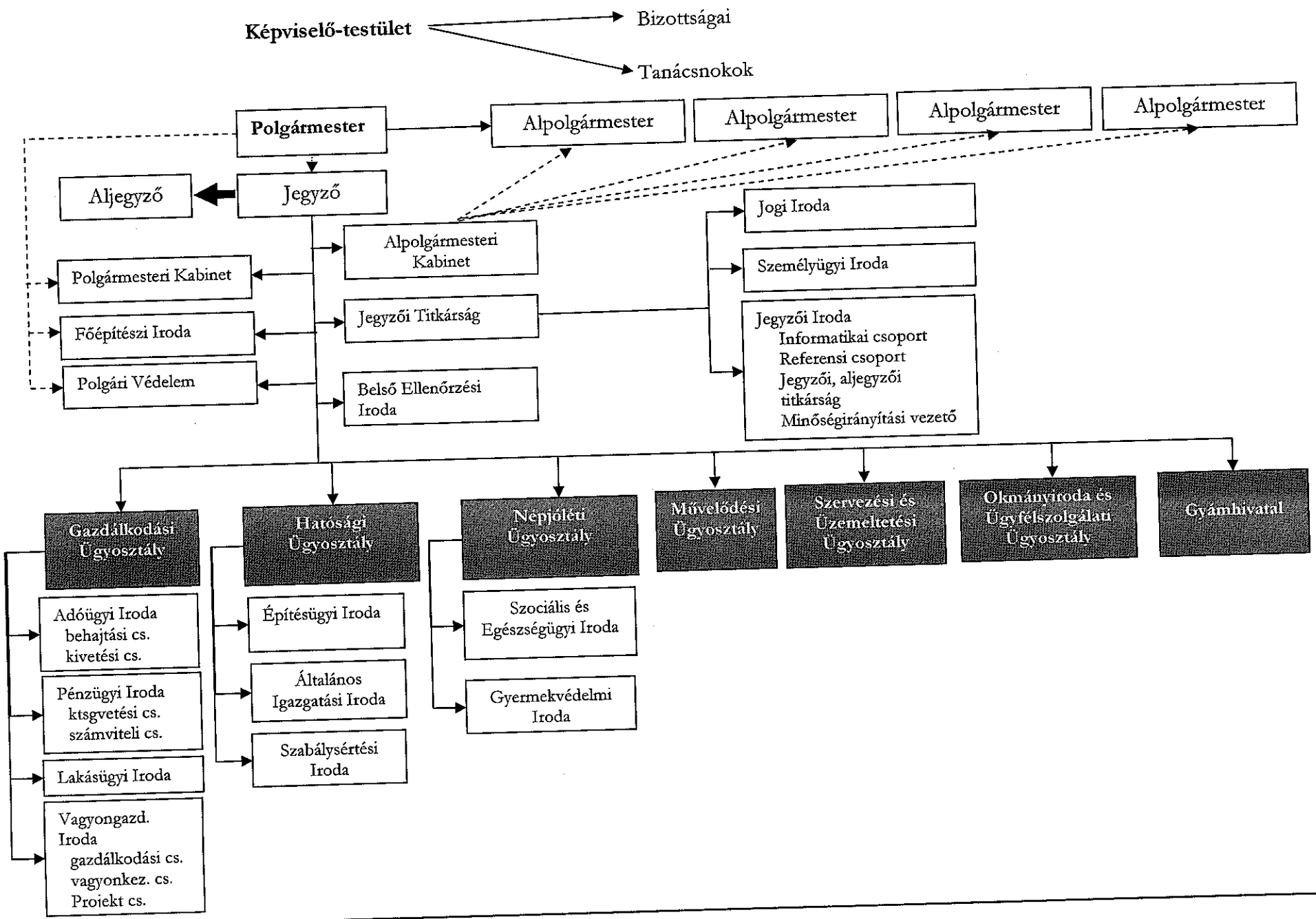
A Minőségügyi Kézikönyv szerkezetét úgy alakítottuk ki, hogy azon belül bármilyen szervezeti módosítást könnyen át lehet vezetni. Törekedtünk arra, hogy tevékenység- és folyamatközpontú szabályozásokat alkossunk, amelyek nem kötődnek személyekhez és szervezeti egységekhez. Ugyanezt az utat járjuk az eljárások megfogalmazásakor is, mert a szakmai folyamatok vertikálisan leírtakká váltak, s így bármely szervezeti kialakítással könnyen egységbe foghatóak, csoportosíthatóak.

Tisztelt Képviselő-testület!

Természetesen tisztában vagyok azzal a döntési súllyal, mely az Önök vállára nehezedik, amikor értelmezni, véleményezni kell a helyzetértékelő anyagunkban leírtakat, valamint a minőségirányítási rendszer dokumentációjában szabályozott folyamatokat. Ezúton szeretném egyértelmű szakmai álláspontomat kifejezni, hogy döntésük az alábbi szempontok figyelembe vételével kell, hogy megszülessen:

- **Kívánnak-e hatékonyabb és átláthatóbb működésű polgármesteri hivatalt?**
- **Kívánnak-e az állampolgárok, ügyfelek által jobban és könnyebben értelmezhető szervezeti struktúrájú hivatalt működtetni?**
- **Akarnak-e alacsonyabb költségekkel működő, kevesebb vezetői szintet tartalmazó hivatali felépítést?**
- **Megkövetelik-e a hivatal vezetésétől folyamatos, átlátható ellenőrzési rendszer működését?**
- **Elvárásként fogalmazzák-e meg, hogy kevesebb vezetői szinttel takarékosabban és jobban látható ellenőrzési pontokon keresztül működő hivatalt vezessen a jegyző?**

Ha a válaszuk ezekre a kérdésekre IGEN, akkor kérem, fontolják meg az alábbi szervezeti kialakításra vonatkozó szakmai javaslatomat.


Képviselő-testület
Bizottságai
Tanácsnokok
Polgármester
Alpolgármester
Alpolgármester
Alpolgármester
Alpolgármester
Aljegyző
Jegyző
Alpolgármesteri Kabinet
Polgármesteri Kabinet
Főépítészi Iroda
Polgári Védelem
Jegyzői Titkárság
Belső Ellenőrzési Iroda
Jogi Iroda
Személyügyi Iroda
Jegyzői Iroda
Informatikai csoport
Referensi csoport
Jegyzői, aljegyzői titkárság
Minőségirányítási vezető
Gazdálkodási Ügyosztály
Hatósági Ügyosztály
Népjóléti Ügyosztály
Művelődési Ügyosztály
Szervezési és Üzemeltetési Ügyosztály
Okmányiroda és Ügyfélszolgálati Ügyosztály
Gyámhivatal
Adóügyi Iroda
behajtási cs.
kivetési cs.
Pénzügyi Iroda
ktsgvetési cs.
számviteli cs.
Lakásügyi Iroda
Vagyongazd. Iroda
gazdálkodási cs.
vagyonkez. cs.
Projekt cs.
Építésügyi Iroda
Általános Igazgatási Iroda
Szabálysértési Iroda
Szociális és Egészségügyi Iroda
Gyermekvédelmi Iroda

A szervezeti ábra látható módon kevesebb vezetői szintet és jobban átlátható hivatali struktúrát rögzít. Ez az ISO 9001:2000 szabvány szerinti auditálhatóságukat nagymértékben javítja, de ugyanakkor elősegíti a jegyzői és képviselő-testületi ellenőrzési folyamatok hatékony működését. Lehetőséget és eszközt teremt a jegyző számára, hogy kevesebb vezetővel, hatékonyabban működő belső működési struktúrát alakítson ki. Nem utolsó sorban fontos szempontként szeretném jelezni a T. Képviselő-testületnek, hogy a fentiekben körülírt szervezeti keretek ma széles körűen alkalmazottak a hatékonyan működő polgármesteri hivatalokban.

A kialakításnál rendező elvnek tekintettük még azt a szempontot is, hogy minden kerüljön a helyére. Csoportosítottuk azokat a szakmai feladatokat, melyek ügyosztály szintű összefogását egy jól felkészült és a hivatal felé elkötelezett vezető a jelenleginél könnyebben, átláthatóbb és leírt folyamatokon keresztül tud irányítani.

Tisztelt Képviselő-Testület!

A jobb áttekinthetőség és érthetőség szempontjait figyelembe véve bemutatjuk Önöknek a jelenlegi és a javasolt hivatali szervezet tagoltságát egymás mellé rendezve, összeolvashatóvá téve.

Jelenlegi hivatali szervezet	**Javasolt hivatali szervezet**
ÖNÁLLÓ IRODÁK	
1. **Jegyzői és Személyügyi Iroda** - jegyzői, aljegyzői titkárság - referensi csoport (közbeszerzési referens - pályázati referens, jegyzői referens)	**Jegyzői Titkárság** *Jogi Iroda* *Személyügyi Iroda* *Jegyzői Iroda* - informatikai csoport - referensi csoport - jegyzői, aljegyzői titkárság - minőségügyi vezető
2. **Belső Ellenőrzési Iroda**	**Belső Ellenőrzési Iroda**
3. **Önkormányzati Iroda** - ügyviteli csoport - kisebbségi referens - polgármesteri kabinet	**Polgármesteri Kabinet** **Alpolgármesteri Kabinet**
4. **Főépítészi Iroda**	**Főépítészi Iroda**
5. **Polgári Védelem**	**Polgári Védelem**
OSZTÁLYOK	
7. **Adóügyi Osztály** - behajtási csoport - kivetési csoport - **Pénzügyi Osztály** költségvetési csoport számviteli csoport vállalkozásgazdálkodási csoport	**Gazdálkodási Ügyosztály** *Adóügyi Iroda* - behajtási csoport - kivetési csoport *Pénzügyi Iroda* - költségvetési csoport - számviteli csoport

Kerületfejlesztési és Vagyongazdálkodási Főreferens által irányított osztályok/iroda:

15. **Gazdálkodási Osztály**
   - tulajdonosi jogokat koordináló csoport
   - helyiséggazdálkodási, üres telek és elidegenítési csoport
   - vagyonnyilvántartási csoport
   - ingatlanhasznosítási projekt csoport
16. **Vagyonkezelési Osztály**
   - közterülethasznosítási és üzemeltetési csoport
   - beruházási, felújítási csoport
17. **Lakásügyi Osztály**
18. **Projekt Iroda**

Vagyongazdálkodási Iroda
- gazdálkodási csoport
- vagyonkezelési csoport
- projekt csoport

Lakásügyi Iroda

8. **Oktatási, Közművelődési, Ifjúsági és Sport Osztály**

Művelődési Ügyosztály

9. **Szervezési Osztály**
   - szervezési csoport
   - informatikai csoport
   - üzemeltetési csoport

Szervezési és Üzemeltetési Ügyosztály

10. **Okmányiroda és Ügyfélszolgálati Osztály**
   - hagyatéki csoport
   - anyakönyvi és népességnyilvántartási csoport

Okmányiroda és Ügyfélszolgálati Ügyosztály

11. **Gyámhivatal**
12. **Népjóléti Osztály**
   Szociális Iroda
   Gyermekvédelmi Iroda
   Egészségügyi Iroda

Gyámhivatal
Népjóléti Ügyosztály
Szociális és Egészségügyi Iroda
Gyermekvédelmi Iroda

13. **Hatósági és Jogi Osztály**
   Általános Igazgatási és Szabálysértési Iroda
   Építésigazgatási Iroda
   Jogi Iroda

Hatósági Ügyosztály
Építésügyi Iroda
Általános Igazgatási Iroda
Szabálysértési Iroda

Az organogram és az előző, sorba rendezett összehasonlító táblázat alapján látható, hogy a hivatal javasolt szervezeti kialakításakor az alábbi szempontokat vettük figyelembe:

1. Az ügyosztály és iroda kettős szervezeti struktúrája jellemezze a teljes felépítést, azaz a vezetésbe ügyosztályvezetőn és irodavezetőn kívül más, nehezen vagy kényszerből pozicionált vezető ne kerülhessen bele.
2. A hivatal szervezeti kereteit az egyes feladattípusokhoz rendelt minőségi, mennyiségi jellegű feladat alapján rendeztük egységbe.
3. Az új hivatali szervezet egy ügytípushoz kapcsolódó, de több szervezeti egységet érintő konzultációja, „belső ügyintézése" hatékonyabban valósuljon meg.

Tisztelt Képviselő-Testület!

Végezetül engedjék meg, hogy néhány objektív ténnyel az egyes ügyosztályok szervezeti kereteit alátámasszuk.

- **Művelődési Ügyosztály**: a jelenlegi működési forma szakmailag is megfelelő, az ügyosztály továbbra is ellátja az intézményi hálózat szakmai irányítását, felügyeletét.

- **Gazdálkodási Ügyosztály:** alapelvnek tekintettük, hogy az új ügyosztály szintű szervezet
  - a tervezett integrált pénzügyi rendszert ebben a szervezeti felállásban optimálisabban vezesse be és alkalmazza,
  - magába foglalja valamennyi, a költségvetéssel, vagyongazdálkodással és pénzügyekkel foglalkozó feladatkörök ellátását,
  - a költségvetés tervezése és végrehajtása szempontjából lényeges folyamatokat az információk integrálásán keresztül sokkal hatékonyabban tudja feldolgozni, különösképpen az önkormányzat változó gazdasági környezetével szembeni, ügyosztály szintű reakcióidő csökkentésén keresztül.

  A polgármesteri hivatalok szervezeti felépítésében általában ez a szervezeti egység vagy **hatósági vonalon**, vagy **pénzügyi, vagyoni vonalon** helyezkedik el. Mindkét megoldásnak vannak előnyei és hátrányai, a javaslatban megfogalmazottaknál azt vettük figyelembe, hogy ez esetben a költségvetés bevételi oldalát helyeztük előtérbe a pénzügyi-gazdálkodási vonalra helyezéssel együtt.
  - kereteibe helyezve az adóügyet, a költségvetés bevételi oldalát biztosító szervezeti egységek ugyanabba a szervezeti keretbe kerültek.
- **Népjóléti Ügyosztály:** a szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi területtel foglalkozó szervezeti egységek korábbi integrálása működőképesnek bizonyult, ennek fenntartása, további erősítése általunk is javasolt.
- **Szervezési és Üzemeltetési Ügyosztály:** a szervezeti egységek eddig is biztosították a hivatal működésének tárgyi – dologi feltételeit, ellátták a testületi és bizottsági ülések bonyolításával kapcsolatos teendőket. Ezen feladatok kiegészítését javasoljuk az ügyviteli, iratkezelési teendők ellátásával.
- **Polgármesteri, Alpolgármesteri Kabinet:** a vezető tisztségviselők tevékenységével kapcsolatos előkészítő, koordináló és támogató feladatokat látja el. Az Alpolgármesteri Kabinet létrehozása az egyre bővülő feladatok és tevékenységek ellátása miatt javasolt.

Tisztelt Képviselő-testület!

Az előzőekben megfogalmazott gondolatok és javaslatok figyelembe vételével ismételten megfogalmazzuk azokat a kérdéseket, melyekre döntésük hatással lesz.

- **Kívánnak-e hatékonyabb és átláthatóbb működésű polgármesteri hivatalt?**
- **Kívánnak-e az állampolgárok, ügyfelek által jobban és könnyebben értelmezhető szervezeti struktúrájú hivatalt működtetni?**
- **Akarnak-e alacsonyabb költségekkel működő, kevesebb vezetői szintet tartalmazó hivatali felépítést?**
- **Megkövetelik-e a hivatal vezetésétől folyamatos, átlátható ellenőrzési rendszer működését?**
- **Elvárásként fogalmazzák-e meg, hogy kevesebb vezetői szinttel takarékosabban és jobban látható ellenőrzési pontokon keresztül működő hivatalt vezessen a jegyző?**

Ha válaszuk ezekre a kérdésekre IGEN, akkor kérjük Önöket, fogadják el beszámolónkat és a beszámolóban leírt és megfogalmazott szakmai javaslatokat egy korszerűbb, szervezetében és működésében is hatékonyabb hivatali szervezet kialakítása érdekében.
Köszönöm megtisztelő figyelmüket és javaslataink elfogadását!

Kormány Tamás
vezérigazgató