

Érkezési dátum: 2023 JÚL 05. Szám: 01/156-11/2023

17/331-4/2023.

Melléklet:	Ügyintéző: Goda k.	Előzmény: EA
		
<h1>Előterjesztés</h1> 18		
Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testülete számára		
Előterjesztő: Pikó András polgármester		
A képviselő-testületi ülés időpontja: 2023. július 13.	sz. napirend
Tárgy: Javaslat a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendjének módosítására		
A napirendet nyilvános ülésen kell tárgyalni, a határozat elfogadásához minősített többség szükséges.		
ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG: SZEMÉLYÜGYI IRODA KÉSZÍTETTE: MEZŐFI KRISZTINA IRODAVEZETŐ <i>BF</i> PÉNZÜGYI FEDEZETET IGÉNYEL/NEM IGÉNYEL, IGAZOLÁS: <i>igényel</i> JOGI KONTROLL: <i>de BQ</i> BETERJESZTÉSRE ALKALMAS:		
 DR. VÖRÖS SZILVIA ALJEGYZŐ		
Költségvetési és Pénzügyi Bizottság - Szociális, Egészségügyi, Lakásügyi és Oktatási Bizottság - Tulajdonosi, Vagyongazdálkodási és Közterület-hasznosítási Bizottság - Városüzemeltetési, Közösségfejlesztési és Környezetvédelmi Bizottság -		
Határozati javaslat: -		

Tisztelt Képviselő-testület!

I. Tényállás és a döntés tartalmának részletes ismertetése

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testülete (a továbbiakban: Képviselő-testület) 123/2023. (IV. 27.) számú határozatában a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) ügyfélfogadási rendjének 2023. május 16. napjától határozatlan ideig történő meghatározásáról az alábbiakról rendelkezett:

- a) A Polgármesteri Hivatal általános ügyfélfogadási rendje:
- | | |
|---------|-------------------|
| hétfő: | 13.30-18.00 óráig |
| kedd: | 12.45-16.00 óráig |
| szerda: | 08.15-16.30 óráig |

A Hatósági Ügyosztály Anyakönyvi Iroda újszülött anyakönyvezése, valamint haláleset anyakönyvezése esetén hétfőtől csütörtökig munkaidőben az általános ügyfélfogadási renden kívül is nyitva áll az ügyfelek előtt.

ÉRKEZETT

2023 JÚL 05.

M

Vh

1

b) TÁMPONT Információs Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

hétfő: 08.15-18.00 óráig
kedd: 08.15-16.00 óráig
szerda: 08.15-16.30 óráig
csütörtök: 08.15-16.00 óráig

c) Közterület-felügyeleti Ügyosztály ügyfélfogadási rendje:

munkanapokon: 08.00-16.00 óráig

d) Pénztár ügyfélfogadási rendje:

hétfő: 9.00-12.00 óráig
szerda: 9.00-12.00 óráig

Fenti döntést indokolta, hogy a heti két napos (hétfő és szerda) ügyfélfogadási rend visszaálljon a korábban megszokott három napra (hétfő, kedd és szerda) és ezáltal a Hivatal eggyel több napon biztosítsa a lakosság számára az ügyfélfogadást.

2023. június 16. napján befejeződött a Hivatal 1082 Budapest, Baross utca 66-68. szám alatti telephelyének felújítása és átalakítása, ahol a Családtámogatási Iroda helyiségei megújultak és kialakításra kerültek az Ügyfélszolgálati Iroda helyiségei, valamint az ügyfélváró helyiségek. Az Ügyfélszolgálat Iroda a Baross u. 66-68. alatt található épületben korábban Családtámogatási Irodaként működő, 525 m²-en működő ingatlan megújítása valamint kibővítése az ügyfélfogadó iroda helyiségeinek kialakításával, a mai kor igényeinek megfelelő belsőépítészeti tervezéssel valósult meg. A felújítás 2022. novemberétől, 2023. június 16-ig tartott. A felújítást végző cég közbeszerzési eljárás során került kiválasztásra, a szerződés/rész végleges összértéke, közbeszerzési tájékoztató szerint nettó 135 487 356 Ft-ban került meghatározásra.

A következő funkciójú helyiségek kerültek kialakításra: ügyfélváró terek, ügyfélfogadói terek, háttér irodák, vezetői irodák, személyzeti és ügyfél mosdók, személyzeti konyha, közösségi tér és irattároló. Egy üvegajtó választja el a két fő funkciót: a családtámogatási és az ügyfélfogadói irodát. Mindkettő külön utcai bejáraton közelíthető meg és saját ügyfélváró térrel rendelkezik. Az irodák és ügyfélfogadói terek a hátsó folyosón jól átjárhatóak a dolgozók számára. A háttér személyzeti kiszolgáló helyiségek közös használatúak.

Az átalakítás folyamán teljesen új erős és gyengeáramú hálózat valamint vízhálózat került kialakításra. Az új vizesblokkoknak megfelelően új csatorna készült. Új klímarendszer és légtechnika került kialakításra.

Az ingatlan Baross utcai bejárata akadálymentesen került kialakításra, a teljes átjárhatóság miatt a Családtámogatási Irodához történő ilyen jellegű bejutás is innen biztosított.

Emellett gyereksarok, Baba-Mama szoba, Ügyfélgépek is a lakosság rendelkezésére állnak.

Fontos megjegyezni, az ügyfélvárók klimatizáltak, hőségriadó esetén emiatt (is) igénybe vehető.

A felújított hivatali telephely 2023. június 19. napján nyitott meg és így már két helyen, a TÁMPONT Információs Szolgálaton (a Hivatal Baross u. 63-67. szám alatti székhelyén) és ezen a telephelyen fogadják az ügyfeleket a Hivatal munkatársai.

Az ügyfélszolgálat alapvető feladata a lakosság magas szintű, ügyfélbarát, a XXI. századnak megfelelő kiszolgálása, ugyanazzal a törődéssel kell fogadni minden ügyfelet, „csak így lehetünk mindenki önkormányzata.” Az újonnan átadott Józsefvárosi Polgármesteri hivatal ügyfélszolgálatára fontos szerepet játszik a helyi lakosok szolgálatában és az önkormányzati

tevékenység támogatásában. Az ügyfelek számára biztosított új ügyfélszolgálati iroda lehetővé teszi, hogy gyorsan és hatékonyan intézzék ügyeiket, kérdéseiket vagy panaszait. Az ügyfelek részletes tájékoztatást kapnak az ügyintézésrel kapcsolatban, határidőkről és egyéb fontos információkról. Az ügyfélszolgálati munkatársak segítenek az ügyfeleknek eligazodni az önkormányzat tevékenységével kapcsolatos kérdésekben. Az ügyfelekkel való aktív kommunikáció révén figyelik és rögzítik az esetleges problémákat vagy panaszokat, majd azokat megfelelően kezelik és továbbítják a megfelelő szervezeteknek vagy intézkedési egységeknek. Az új Józsefvárosi Polgármesteri hivatal ügyfélszolgálati irodája tehát a polgárok szolgálatában áll, célja a könnyű hozzáférés, hatékony ügyintézés és proaktív problémamegoldás. Az ügyfélszolgálat munkatársai a közvetlenségre és a segítőkészre helyezik a hangsúlyt, miközben a digitalizáció és az innováció lehetőségeit is kihasználják. A folyamatos fejlesztés és a polgárok visszajelzéseinek figyelembevétele révén az ügyfélszolgálat arra törekszik, hogy a polgárok elégedetten távozzanak, és bizalommal forduljanak hozzájuk.

A jegyző javaslatára az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendjét a Baross u. 66-68. szám alatti telephelyén a Hivatal általános ügyfélfogadási rendjétől eltérően – a lakosság igényeinek kiszolgálása érdekében - az alábbiak szerint javaslom meghatározni:

hétfő:	08.15-18.00 óráig
kedd:	08.15-16.00 óráig
szerda:	08.15-16.30 óráig
csütörtök:	08.15-16.00 óráig
péntek:	08.15-13.30 óráig

II. A betérjesztés indoka

A lakossági igények minél szélesebb körben történő kiszolgálása érdekében indokolt, hogy a Képviselő-testület az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendjére vonatkozó döntését a 2023. júliusi ülésén meghozza.

III. A döntés célja, pénzügyi hatása

A döntés célja, hogy az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendje meghatározásra kerüljön.

A döntés pénzügyi fedezetet nem igényel, pénzügyi hatása nincs.

IV. Jogszabályi környezet

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Möt.) 41. § (2) bekezdése szerint „*az önkormányzati feladatok ellátását a képviselő-testület és szervei biztosítják. A képviselőtestület szervei: a polgármester, a főpolgármester, a vármegyei közgyűlés elnöke, a képviselő-testület bizottságai, a részönkormányzat testületé, a polgármesteri hivatal, a vármegyei önkormányzati hivatal, a közös önkormányzati hivatal, a jegyző, továbbá a társulás*”.

Az Möt. 41. § (3) bekezdése alapján önkormányzati döntést a képviselő-testület, a helyi népszavazás, a képviselő-testület felhatalmazása alapján a képviselő-testület bizottsága, a részönkormányzat testülete, a társulása, a polgármester, továbbá a jegyző hozhat.

Az Möt. 42. § 2. pontja szerint a képviselő-testület hatásköréből nem ruházható át szervezetének kialakítása és működésének meghatározása.

Az Mötv. 67. § (1) bekezdés d) pontja szerint a polgármester a jegyző javaslatára előterjesztést nyújt be a képviselő-testületnek a hivatal ügyfélfogadási rendjének meghatározására.

Az Mötv. 50. §-a alapján minősített többség szükséges a képviselő-testület szervezetének kialakítása és működésének meghatározásához, így a határozat elfogadásához minősített többség szükséges. Az Mötv. 46. § (1) bekezdése, valamint az SZMSZ 13. § (2) bekezdése szerint az előterjesztést nyilvános ülésen kell tárgyalni.

Kérem az alábbi határozati javaslat elfogadását.

HATÁROZATI JAVASLAT

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testületének

..../2023. (....) számú határozata

a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendjének meghatározásáról

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testülete úgy dönt, hogy a 123/2023. (IV. 27.) számú határozatát módosítja oly módon, hogy a határozat kiegészül az alábbiakkal:

e) a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal Jegyzői Kabinet Ügyfélszolgálati Irodájának ügyfélfogadási rendjét 2024. július 14. napjától határozatlan ideig az alábbiak szerint határozza meg:

hétfő:	08.15-18.00 óráig
kedd:	08.15-16.00 óráig
szerda:	08.15-16.30 óráig
csütörtök:	08.15-16.00 óráig
péntek:	08.15-13.30 óráig

Felelős: polgármester

Határidő: 2023. július 13.

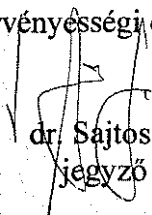
A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: Személyügyi Iroda, Közösségi Részvételi Iroda (a lakosság tájékoztatása)

Budapest, 2023. július 5.



Pikó András
polgármester

Törvényesség ellenőrzés:



dr. Sajtó Csilla
jegyző