

60/86-1/2025



Előterjesztés

26.

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat
Képviselő-testülete számára

Előterjesztő: Pikó András polgármester

A képviselő-testületi ülés időpontja: 2025. február 27.

..... sz. napirend

Tárgy: Javaslat a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal ügyfélfogadási rendjének módosítására

A napirendet nyilvános ülésen **kell** tárgyalni, a **határozat** elfogadásához **minősített** többség szükséges.

ELŐKÉSZÍTŐ SZERVEZETI EGYSÉG: TÁRSADALMI KAPCSOLATOK ÜGYOSZTÁLY, ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PÁLYÁZATI IRODA

KÉSZÍTETTE: SZÉLES RITA, IRODAVEZETŐ *[Signature]*

PÉNZÜGYI FEDEZET IGAZOLÁSA: PÉNZÜGYI FEDEZETET NEM IGÉNYEL *[Signature]*

JOGI KONTROLL: *[Signature]*

BETERJESZTÉSRE ALKALMAS:

[Signature]
DR. BOJCSA KRISZTINA

ALJEGYZŐ

Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal

Érkezett:	2025 FEBR 19	Szám:	02/19-16/2025
Melléklet:	Ugyintéző:	Előzmény:	EA
	Goda b.		

Pénzügyi és Tulajdonosi Bizottság véleményezi -

Társadalmi Ügyek Bizottság véleményezi -

Városfejlesztési, Környezetvédelmi és Közterület-hasznosítási Bizottság véleményezi -

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 határozata alapján a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) általános ügyfélfogadási rendje 2023. május 16. napjától:

A Hivatal általános ügyfélfogadási rendje:

hétfő: 13.30-18.00 óráig

kedd: 12.45-16.00 óráig

szerda: 08.15-16.30 óráig.

ÉRKEZETT *[Signature]*

2025 FEBR 19. 14:00

[Signature]

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.

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

Közterület-felügyeleti Ügyosztály ügyfélfogadási rendje:

munkanapokon: 08.00-16.00 óráig

Pénztár ügyfélfogadási rendje:

hétfő: 9.00-12.00 óráig

szerda: 9.00-12.00 óráig

A Képviselő-testület 216/2023. (VII. 13.) számú határozatában a Hivatal Jegyzői Kabinet Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélfogadási rendjét 2024. július 14. napjától határozatlan ideig az alábbiak szerint határozta 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

Az Ügyfélszolgálati Iroda 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 ügyfélszolgálat fontos szerepet játszik a helyi lakosok szolgálatában és az önkormányzati tevékenység támogatásában. Az Ügyfélszolgálati Iroda lehetővé teszi, hogy az ügyfelek gyorsan és hatékonyan intézzék ügyeiket, kérdéseiket vagy panaszukat. 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 ügyfélszolgálat tehát a polgárok szolgálatában áll, célja a könnyű hozzáférés, hatékony ügyintézés és proaktív problémamegoldás. Az ügyfélszolgálat munkatársai a közvetlenségre és a segítőkészésre 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.

Az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélszolgálati munkatársai (a továbbiakban: ügyfélszolgálati munkatárs) jelenleg két helyszínen és elérési felületen segítenek a kerületi lakosoknak ügyeik intézésében. Személyesen a TÁMPONT Információs Szolgálat (Baross utca 63-67.) és az Ügyfélszolgálaton (Baross utca 66-68. szám. alatti hivatali telephely), telefonon a hivatali vonalon és a zöld számon, online pedig e-mailen és a Józsefváros applikáción. Az ügyfélszolgálati munkatársak közötti folyamatos információ áramlás érdekében eddig az e-mail-t és a személyes kommunikációt használtuk.



Az ügyfélszolgálati munkatársak a teljes hivatali munkaidőben fogadják a lakosokat, így jelenleg nincs lehetőség a heti irodai megbeszélések megtartására úgy, hogy azon minden munkatárs részt vegyen. A hatékony működés, a tapasztalatok, gyakran változó és új információk megosztása, valamint a következő hét megtervezése érdekében a jegyző javaslatára javaslom a pénteki ügyfélfogadási rend módosítását az Ügyfélszolgálati Iroda Baross utca 66-68. szám alatti telephely vonatkozásában 13.30-ról 12.30-ra. Valamint az ügyfelek igényeit figyelembe véve az ügyfélfogadási idő bővítésére teszek aképpen javaslatot, hogy az Ügyfélszolgálati Iroda Baross utca 66-68. szám alatti telephely vonatkozásában és a TÁMPONT Információs Szolgálaton 8.15 helyett 8.00-kor kezdődjön az ügyfélfogadási idő.

A Képviselő-testület 318/2024. (XI. 21.) számú határozatában döntött a Hivatal belső szervezeti tagozódásának módosításáról, 2025. január 1-i hatállyal az Ügyfélszolgálati Iroda szervezeti helye és elnevezése is módosult Jegyzői Kabinet Ügyfélszolgálati Irodáról Társadalmi Kapcsolatok Ügyosztály Ügyélszolgálati és Pályázati Iroda elnevezésre. Az Iroda pályázati ügyintézői továbbra is a Hivatal általános ügyfélfogadási rendje szerint, a Hivatal székhelyépületében fogadják az ügyfeleket.

II A döntés pénzügyi hatása

A döntés pénzügyi fedezetet nem igényel, pénzügyi hatása nincs.

III. Jogszabályi környezet

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 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 Mötv. 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 Mötv. 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 a Képviselő-testület és Szervei Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 18/2024. (X. 10.) önkormányzati rendelet 59. §-a szerint az előterjesztést nyilvános ülésen kell tárgyalni.

Kérem az alábbi határozati javaslat elfogadását.



3

HATÁROZATI JAVASLAT

**Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testületének
..../2025. (....) számú határozata**

**a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal
Társadalmi Kapcsolatok Ügyosztály Ügyfélszolgálati és Pályázati Iroda TÁMPONT
Információs Szolgálat és a 1082 Baross utca 66-68. szám alatti telephely vonatkozásában
az ügyfélfogadási rend módosításáról**

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Önkormányzat Képviselő-testülete úgy dönt, hogy 123/2023. (IV. 27.) számú határozatának b) és e) pontját az alábbiakra módosítja:

a Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal Társadalmi Kapcsolatok Ügyosztály Ügyfélszolgálati és Pályázati Irodája ügyfélfogadási rendjét a TÁMPONT Információs Szolgálat és a 1082 Baross utca 66-68. szám alatti telephely tekintetében 2025. március 3. napjától határozatlan ideig az alábbiak szerint határozza meg:

TÁMPONT Információs Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

hétfő:	08.00-18.00 óráig
kedd:	08.00-16.00 óráig
szerda:	08.00-16.30 óráig
csütörtök:	08.00-16.00 óráig

a 1082 Budapest, Baross utca 66-68. szám alatti telephely ügyfélfogadási rendje:

hétfő:	08.00-18.00 óráig
kedd:	08.00-16.00 óráig
szerda:	08.00-16.30 óráig
csütörtök:	08.00-16.00 óráig
péntek:	08.00-12.30 óráig

Felelős: polgármester
Határidő: 2025. március 3.

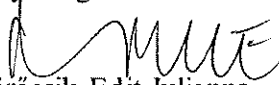
A döntés végrehajtását végző szervezeti egység: Társadalmi Kapcsolatok Ügyosztály
Ügyfélszolgálati és Pályázati Iroda

Budapest, 2025. február 19.



Pikó András
polgármester

Törvényességi ellenőrzés:


Dr. Töröcsik Edit Julianna
jegyző

