

ANCSIN LÁSZLÓ

JEGYZŐ

BUDAPEST FŐVÁROS XVI. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT



ISO a Polgármesteri Hivatalban¹

Bevezető

Megkerestem a fővárosi jegyzőket azzal, hogy tájékoztassanak arról, hol működik jelenleg ISO rendszer. Ahol volt, de jelenleg nincsen, miért nem működtetik, illetve hol van más minőségirányítási rendszer – gondolok itt a CAF-ra.

A következő válaszokat kaptam:

- ISO Minőségirányítási rendszer jelenleg 8 fővárosi kerületben működik. A visszajelzések alapján 5 kerületben nincs és nem is volt minőségirányítási rendszer.
- 10 fővárosi kerületben (közöttük a XVI. kerületben is) volt ISO Minőségirányítási rendszer, de megszüntették az alábbiak miatt: nagy teher; felesleges adminisztráció; túl drága volt; a gyakorlatban nem járult hozzá a hatékonyság növeléséhez; a választott tisztségviselők nem tartották be a szabályait; illetve a működtetése időigényes, nincs rá idő és ember; nem eredményezett olyan hozzáadott értéket, amely a munkaerő ráfordítással arányban állt volna.
- Egy kerület nyilatkozott úgy, hogy az ISO helyett náluk az ún. CAF-rendszer működik.

A XVI. kerületi Polgármesteri Hivatal

A XVI. kerületi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) az ISO 9001 Minőségirányítási rendszert 2000-ben vezette be az Önkormányzat vezetősége. Ennek alapdokumentuma a *MINŐSÉGÜGYI KÉZIKÖNYV*, melynek célja volt a rendszer folyamatainak bemutatása, a követelményeknek való megfelelés leírása, szabályozások rögzítése, meghivatkozása. A kézikönyv felépítésében követte az ISO 9001 szabályfejezeteit. Értelmezte annak minden pontját, a Polgármesteri Hivatal államigazgatási és önkormányzati döntéseinek előkészítési folyamataira, illetve azok költséghatásaira. Hivatalunk a kézikönyvet kivonatos formában ügyfeleinek és partnereinek is rendelkezésére bocsátotta a célból, hogy információt biztosítson, hogy a munkáját szabályozottan, törvényeknek, jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a társadalmi elvárásokat is figyelembe véve minőségirányítási rendszer keretében végzi.

A kézikönyv utasításban került kiadásra, melyet a jegyző és a polgármester közösen írt alá és a Polgármesteri Hivatal

informatikai rendszerében mindenki által elérhetővé tette, a kézikönyv az Önkormányzat honlapján is elérhető volt.

A vezetőség elkötelezettsége

Egy polgármesteri hivatalban a legfontosabb az ISO bevezetésénél és működtetésénél az, hogy a vezetőség teljes mértékben elkötelezett legyen a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatban. A gyakorlatban ez úgy manifesztálódott, hogy a polgármester és a jegyző apparátusi értekezlet keretében minden dolgozóval tudatosította az ügyfelek elvárásainak, valamint a jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát. Meghatározták a Polgármesteri Hivatal minőségpolitikáját és minőségcéljait, ezt szóban, majd később utasítások formájában közölték a dolgozókkal, majd a működtetés során, rendszeres időközönként a vezetőség átvizsgálta a minőségirányítási rendszer működését. Természetesen biztosítani kellett a működés személyi és tárgyi feltételeit, a szükséges erőforrások rendelkezésre állását. A mi esetünkben ezt úgy fordítanám le, hogy a személyi állományt érdekeltté tették abban, hogy ne csak elméleti síkon legyen elkötelezett az ISO felé, hanem anyagilag is érdekeltté tették, tehát akik a munkában részt vettek, meghatározott időszakonként céljatalomban részesültek.

Minőségpolitika

Nagyon fontos tárgyi megjelenése a minőségirányítási rendszernek a polgármesteri hivatal minőségpolitikája. A minőségpolitika a vezetőség által elfogadott és hivatalosan kinyilvánított szándéka és irányvonala, mely összhangban van a polgármesteri hivatal célkitűzéseivel, tartalmazza a követelmények teljesítése, valamint a folyamatos javulás iránti elkötelezettséget.

A minőségpolitikát a jegyző tette közzé a polgármesteri hivatal jól látható helyére. Ebben több pont szerepelt, melyből csak néhányat említenék. A hivatal legfontosabb minőségcéljának a megelégedett ügyfél pozitív visszajelzését tekinti. A szolgáltató polgármesteri hivatal célja a kerület lakóinak minél pontosabb, gyorsabb és lehetőség szerint személyre szabott kiszolgálása. A vezetőség kialakított egy – miben segíthetnek – programot, melyet a polgármester deklarált. A minőségpolitikát a polgármester látta el kézjegyével.

Évente a vezetőség meghatározta a minőségpolitikával összhangban álló minőségcélokat. A minőségcélok mérhető formában, az évente aktualizálásra kerülő minőségprogramban jelentek meg. Elsődleges minőségcélok a törvényesség betartása, ügyfélelégedettség, szakmai ismeretek folyamatos

¹ A Nemzeti Közzolgálati Egyetemen 2014. február 20-án megrendezett konferencián elhangzott előadás szerkesztett változata.

bővítése, társadalom követelményeinek figyelembevétele, hatósági munkavégzés hatékonysága (gyorsaság, megbízhatóság, rendelkezésre állás, stb.) . A minőségcélok mérésének módszereit következőképpen határozta meg a vezetőség:

- hatósági munkavégzés eredményeinek kibocsátás előtti megfelelése;
- esetleges hibák és azok típusai;
- elintézési időtartam, határidők betartása;
- kapcsolattartás az egyes szervezeti egységek között;
- ügyfelek fellebbezései, panaszai, ügyfél felmérések adatai, vizsgálata;
- külső szervek, hatóságok vizsgálatainak eredményei;
- előterjesztések elfogadottsága;
- minőségirányítási rendszer belső felülvizsgálatának eredményei és a külső minőségügyi auditok eredményei.

A minőségcélok alapján készült el a minőségprogram, melyet a vezetői értekezlet hagyott jóvá.

Itt beszélhetünk éves szinten általános célokról, mely a hivatal egészére érvényes, illetve külön-külön szervezeti egységenként meghatározott célokról. A minőségcélok megvalósulását a vezetői felülvizsgálat keretében negyedévente értékelték, szükség esetén kezdeményezték azok módosításait, teljesülésük esetén viszont új célkitűzéseket fogalmazott meg.

2011-ben *általános célként* lett előírva a *WAP alapú közigazgatási rendszer* dokumentációs háttérének megteremtése, naprakészen tartása. A különböző szakmai területeken a munkaköri leírásokban megjelölt felelősök havonta ellenőrizték a WAP alapú közigazgatási rendszer alapját képező – a hivatal honlapján szereplő – nyomtatványok naprakészességét, és negyedévente beszámoltak az ellenőrzés tapasztalatairól. A beszámolók tartalmazták az ellenőrzések dátumát és esetleges változtatásokat.

Mérési módszer:

- a beszámolókat hiánytalanon megírta a negyedéves jelentésekben,
- a nyomtatványok naprakészége vonatkozásában a nem megfelelések aránya 5%-os belüli kell, hogy legyen a cél megvalósulása érdekében.

A cél kitűzése, majd annak megvalósításának eszköze, illetve a mérési módszer leírását követően határidő és felelős megjelölésével történt.

Általános cél volt még, hogy az *Államreform Operatív Program* (ÁROP) keretében megvalósuló fejlesztések során kialakított rendszerek (úgy, mint Shared Services Centers osztott szolgáltató központ, projektkövető rendszer, testületi működést segítő rendszer, stb.) működtetése a megjelölt felelősök által.

A teljesség igénye nélkül kiemelnek néhány szervezeti egység szerint meghatározott minőségcél.

- Beszerzési és Üzemeltetési Iroda célja az adott évre a következő volt: a közbeszerzési hatóság előtt megtámadott, közbeszerzési eljárásokban az önkormányzat vonatkozásában hozott elmarasztaló döntések aránya, a helyben hagyó döntésekhez viszonyítva 10%-on belüli legyen. Ennek mérése a Közbeszerzési Döntőbizottság elmarasztaló és helyben hagyó határozatainak számában valósult meg. Eszköze az állandó vezetői részvétel a szakmai folyamatokban, az elmarasztaló és helyben hagyó döntések összevetése.

- A Környezetvédelmi Irodán célként került kitűzésre az irodán fellelhető tervek nyilvántartásba vétele, kategorizálása, egy teljes tervtár létrehozása. Eszközeként a tervek átvizsgálása, kategorizálása, a teljes tervtár év végéig történő elkészítése volt. Mérési módszere az átvizsgált tervek darabszám szerinti mérése, és jelentés elkészítése.
- Az Adó Ügyosztály célként a kintlévőségek lehetőség szerinti felszámolása, a még érvényesíthető adókövetelések, adóhátralékok behajtása, ebből adódóan az adóbevételek növelése adónemenként, úgy mint gépjárműadó esetén 10 millió Ft többletadó bevétel, építményadó esetén 30 millió Ft többletadó bevétel, telekadó esetén 15 millió Ft többletadó bevétel a kivetési állományhoz képest. Ennek eszköze: inkasszó kibocsátás, ingó- és ingatlanfoglalás, esetlegesen követelésfoglalás volt. Mérése: a negyedéves zárási listák alapján a hátralék sorban megjelölt összegek számszaki összehasonlítása, ennek felelőse az ügyosztályvezető volt.

A szervezeti egységek célkitűzései, majd azok ellenőrzése belső auditorok ellenőrzését követően az év végén jelentés készült az ügyiratforgalomról és a munkafolyamatokról a hivatal minőségügyi vezetője által. A jelentés több fő részből állt. Az első fő rész az *önellenőrzések, kiadmányozás előtti ellenőrzések, az ügyintézés közbeni és az irattárba helyezés előtti vezetői ellenőrzések tapasztalatai* voltak. Erről szervezeti egységenként rövid értékelést készített a minőségügyi vezető.

A Beszerzési és Üzemeltetési Iroda tekintetében az ellenőrzések során az irodavezető nem tárt fel olyan hibát, mely a feladatok elvégzésére hatással lett volna, egy közbeszerzési eljárásunkat sem támadták meg a Közbeszerzési Döntőbizottság előtt.

A Környezetvédelmi Iroda tekintetében az irodán vizsgált évben feladatok átszervezése történt, így az iroda a továbbiakban hatósági ügyeket nem intézett. Ezt követően az irodán kiadmányozási jogköre csak az irodavezetőnek, illetve helyettesének van, így a kiadmányozás előtt az ellenőrzésre is sor került. Az ellenőrzés során hibás ügyirat nem volt.

Az Adó Ügyosztályon kiadmányozás előtt az ügyintézők minden esetben ellenőrzik a dokumentumokat, az értekezleteken elhangzottaknak megfelelően történik a munkavégzés. A munkafázisokat részletesen átbeszélik. A jogszabályváltozásokat követően az ügyosztályvezető minden esetben oktatást tart.

A minőségügyi vezető jelentésében kitért a benyújtott jogorvoslati kérelmek megalapozottságának ellenőrzési tapasztalatairól, melyet szervezeti egységenként táblázatba foglalt és rövid szöveges értékelést is készített. Természetesen minden irodán voltak jogorvoslati kérelmek, panaszok, kifogások, stb.

A minőségügyi vezető jelentésében kitért a minőségcélok időarányos és számszerűsített értékelésére is. Megállapította például, hogy az Adó Ügyosztály az adókintlévőségek csökkentését, ezáltal az adóbevételek növelését határozta meg ISO minőségcélként. Számszerűsítve azt vállalták, hogy év végéig a kintlévőségeinket adóbehajtás révén 55 millió Ft-tal csökkentik. A cél elérése érdekében stratégiát dolgoztak ki, a 100 000 Ft feletti és alatti adótartozást felhalmozó adózóknál a végrehajtási eljárásra. Külön telefonos részleget hoztak létre,

akiknek az volt a dolguk, hogy teljes munkaidőben hívják az adózókat a gyors befizetés érdekében. Egy páros pedig a sűrűn lakott lakótelepeken járta végig az adótartozókat, és csöngetett be hozzájuk. Ez a nem szokványos eljárás komoly eredményt ért el, így a minőséggel a IV. negyedévre megvalósult.

Nézzük meg, hogyan is zajlott egy *belső audit* a polgármesteri hivatalban:

- Sok helyen a belső auditot külsős céggel oldották meg. Nálunk ez hivatali dolgozókkal történt és félévente került rá sor. 12-14 fő végezte, nem feltétlenül vezető beosztású. A feladatot párban végezték. A minőségügyi vezető minden év december 31-ig elkészítette a következő évi auditok tervét és ütemezését. Az auditterv alapján minden, a minőségirányítási rendszerben szabályozott terület és folyamat auditálására évente legalább egyszer sor került. A minőségügyi vezető kijelölte az audit idejét, témáját és az auditor személyét, gondoskodva arról, hogy az auditor képzett és az auditált szervezeti egységtől, illetve témától független legyen. Az auditot a jegyző rendelte el, és ismétlődő minőségromlás esetén rendkívüli auditot is elrendelhetett.
- A minőségügyi vezető az audittervet megküldte az auditoroknak, és rendelkezésükre bocsátotta a korábbi felülvizsgálatok eredményeit.
- Az auditorok ellenőrizték az auditálandó területre vonatkozó dokumentumokat (a Minőségügyi Kézikönyvet, ISO 9001, eljárásokat, szabályzatokat), és ezek alapján összeállították a területre, a folyamatra vonatkozó kérdéseiket.
- Az auditor az auditálandó szervezeti egység vezetőjének kíséretében a kérdéslista alapján végezte az auditot. Rögzítette a kérdéseire kapott válaszokat, eredményeket. Kikérdezte a minőségcélokat, minőségpolitikát, hogy az ügyintézők valóban tisztában van-e azokkal. Az adott szervezeti egység dolgozóinak aktáit – szűrőpróba szerűen – ellenőrizték, hogy megfelelnek-e a Minőségügyi Kézikönyv folyamatábráinak és szöveges leírásának.
- Az auditornak törekednie kellett a hibák, hiányosságok feltárására. Az információkat feldolgozta, és elemezte. Ezt követően megbeszélte tapasztalatait a felülvizsgált szervezeti egység vezetőjével, aki az audit megállapításait és a javasolt intézkedéseket az aláírásával vette tudomásul.
- A tapasztalatokat továbbították a minőségügyi vezetőnek. Megfelelő minősítés esetén a minőségügyi vezető lezárta az auditot.
- Nem megfelelő minősítés esetén a helyesbítési javaslatot jelzi a javításért felelős vezetőnek, aki rögzíti a teendő intézkedéseket, annak felelősét, és határidejét.
- A minőségügyi vezető tudomásul vette a tervezett intézkedéseket, és a javítási, valamint a tervezett utóellenőrzési határidőt rögzítette. Az auditornak a határidő lejártát követően az elvégzett javításokat ellenőriznie kellett, eredményét rögzítette, majd azt visszajuttatta a minőségügyi vezetőnek. Ezt követően került az audit lezárásra.
- A minőségügyi vezető éves beszámolóban összegezte az addig elvégzett auditokon feltárt hiányosságokat, azok

megszüntetése érdekében indított javítási tevékenységet, illetve azok visszaellenőrzésének eredményeit.

- Az összes, az eljárásban résztvevő szereplő megállapítsa a Minőségügyi Kézikönyvben lévő hivatalos dokumentumokon került rögzítésre. Az auditálás esetében ez három különböző dokumentumot jelentett. Kiemelnék néhány területet, melyet részletesebben bemutatok.

Személyi feltételek, oktatás, képzés

A Minőségügyi Kézikönyv részletesen tartalmazza azokat a jogszabályokat, amelyeket a humánpolitikával foglalkozó kollégáknak, és a vezetőknek alkalmazni kell. Magát az eljárást szöveges dokumentum formájában írta le a Kézikönyv. Kitér a munkaköri leírásra, melynek tartalmát, formáját rögzíti. Ehhez mintát is ad. Megjegyezni kívánom, hogy a Kézikönyv a betűméretet, a sortávolságot, és a betűtípust is szabályozza pl. a képviselő-testületi előterjesztések vonatkozásában.

Az oktatás, képzés tekintetében az újonnan belépő dolgozóval a közvetlen felettese (a mi esetünkben ez irodavezető, vagy ügyosztályvezető) a munkaköri leírás átadásakor ismereteli a betöltendő munkaköréből adódó szervezeti és szakmai tudnivalókat, valamint gondoskodik arról, hogy az új munkatárs részesüljön a szükséges minőségügyi, tűzvédelmi és munkavédelmi oktatásokban.

A vizsgált időszakban a köztisztviselőkre vonatkozó jogszabály jogot biztosított a köztisztviselőnek arra, hogy az előmeneteléhez szükséges továbbképzésben részt vegyen, másrészt kimondta, hogy a köztisztviselő köteles minden olyan képzésen, átképzésen részt venni, melyet számára a munkáltatója előír.

Kormányrendelet írta elő a jegyzőnek, hogy köteles helyi éves továbbképzési tervet készítenie. A képzési terv tartalmazta a kötelező továbbképzéseket. Ezek különösen: gyakornok képzés, közigazgatási alap-és szakvizsga, ügykezelői alapvizsga, építésügyi, hatósági feladatokat ellátó köztisztviselők továbbképzése.

Nem kötelező továbbképzések közül is említsünk meg néhányat: a Közép-Magyarországi Regionális Államigazgatási Hivatal (ma Budapest Főváros Kormányhivatala) szervezésében hagyományos tanfolyamok, egyetemi, főiskolai szintű képzések, iskolarendszeren kívüli közép-és felsőfokú képzések, vezetőképzés, szakmai továbbképzés.

A harmadik nagy csoport a belső oktatások. A Minőségügyi kézikönyv kiemeli az eseti szakmai oktatást, képzést, az évente a minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos képzést (úgy mint: tapasztalatok értékelése, változások, módosítások) minden szervezeti egységnél, illetve a előírt rendszerességgel kötelező biztonságtechnikai oktatást.

A belső szakmai képzés oktatási szempontjait, az oktanandó ismereteket a jegyző állította össze. Az oktatásokat a jegyző, az általa felkért munkatárs vagy külső, felkért szakértők tartották meg. A minőségirányítási rendszerrel kapcsolatos oktatást a minőségügyi vezető tartja meg apparátusi értekezlet keretében.

Természetesen oktatásokról, képzésekről illetve az azokon részt vett dolgozókról, a megszerzett bizonyítványokról, és az ebből adódó szakképzettségi változásokról is nyilvántartás készült.

A belső oktatásról jegyzőkönyv készült a Minőségügyi Kézikönyvben megszabott formanyomtatványon. Ezeket a jegyzőkönyveket a minőségügyi vezető tartotta nyilván.

Az oktatások, képzések hatékonysága is értékelésre került minden évben a szervezeti egységek vezetői által. Ezt az írásos anyagot a következő évi képzési, továbbképzési terv előkészítéséhez megküldték a jegyzőnek, megfogalmazva igényeiket a minősítések és az értékelések során felmerült, esetleg szükséges oktatásokról, továbbképzésről. A jegyző éves tájékoztatót készített a véleményekről és igényekről.

Nézzük meg, hogyan alakult ez a vizsgált időszakban, kiemelve a tájékoztatóból néhányat:

- Iskolarendszerű képzésen 12 fő vett részt. Első diploma megszerzésére irányulóban 3 fő, második diploma megszerzésére irányulóban szintén 3 fő. Az iskolarendszerű képzésekre jellemző, hogy a munkatársak az irodavezetővel történt egyeztetés után jelzik, hogy milyen szakirányú képzésben kívánnak részt venni. Amennyiben ez egyezik a Hivatal igényeivel, valamint a köztisztviselő munkakörének megfelelően szakirányú végzettség megszerzésére irányul, akkor azt a Hivatal tanulmányi szerződés megkötésével támogatja.
- Közigazgatási alapvizsgát ebben az évben nem tett senki, de közigazgatási szakvizsga bizonyítványt 12 fő szerzett.
- „Személyes hatékonyságot növelő” tréningen a Szociális Iroda és a Gyámhivatal dolgozói vettek részt. A háromnapos tréning célja a kijelölt munkatársak stratégiai gondolkodásának és az ehhez kapcsolódó vezetői készségek fejlesztése elméleti ismeretek átadásával és gyakorlati feladatmegoldással, együttműködéssel, a hivatal stratégiai menedzsment rendszerének közös kidolgozásával. A tréning intenzív, teljes napi elfoglaltságot jelentett. A megszerzett tudás a napi feladatok során jól hasznosítható volt.
- Szakmai konferenciákon szinte valamennyi iroda részt vett. Ezek zömében a jogszabály módosításokból következő értelmezési kérdések tisztázása, felkészülés a változásokkal kapcsolatos feladatokra. Ezekon a konferenciákon szívesen részt vettek a kollégák, azok hatását a munkára nagyon jónak, szükségesnek ítélték.

A külső auditor cég mellett volt egy mási társaság is, amelynek az volt a feladata, hogy segítette a minőségügyi vezető munkáját, segítette a hivatal vezetőségét a minőségcélok meghatározásánál, illetve az új belépők oktatását végezte negyedévente.

A mindenkor hatályos Minőségügyi Kézikönyv fejezeti tagolását követve tartotta meg az oktatását az új belépőknek. Ezt követően pedig az oktatás során elhangzott információkról egy rövid teszt megíratásával visszajelzést is kapott. A tesztet kiértékelte és jegyzőkönyv került felvételre, hiszen egy ISO tanúsítvánnyal rendelkező szervezetben nem is dolgozhat olyan alkalmazott, aki ezen az oktatáson nem vett részt.

Lakossági bejelentések, javaslatok, panaszok kezelése

A következő vizsgálatra érdemes terület a lakossági bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének rendszere. A hivatal a saját munkájáról az ügyfeleinek véleményét a napi munka

során kapott eseti visszajelzéseken túl rendszeres, kérdőíves felmérés formájában is kikérte. Az év elején 3 db felmérő ládát helyeztek ki, egyet a Polgármesteri Hivatal főbejáratánál, egyet az Okmányirodában, egyet a Szociális és Gyermekvédelmi Iroda előterében. A felmérő ládákon felhívták az ügyfelek figyelmét az adatlapok segítő kitöltésére, melyekre a vezetők figyelme is fel lett hívva. Ebben az időszakban megkértük az ügyintézőket, portásokat stb., hogy minden ügyfélnek adjanak a kezébe egy kérdőívet és kérjék meg annak kitöltésére. A felmérő adatlapok alapján az ügyfél elégedettség meghatározásához statisztika készült, mely adatlap az értékelés mellékletét képezte. Nem minden esetben töltötték ki természetesen az ügyfelek az összes rovatot, így bizonyos helyeken részeredményeket tudtunk csak feldolgozni. A következő statisztikai adatokat kaptuk:

94 fő töltötte ki az adatlapot, mely szerint 86 fő, azaz 91%-a az ügyfeleknek közvetlen az ügyintézőt keresték fel ügyeik intézése során és csupán 8 fő ment a vezetőhöz, illetve a felső vezetéshez ügyével. Az ügyfelek közel 29%-a, 27 fő az Okmányirodát, 54%-a, azaz 54 fő a Szociális és Gyermekvédelmi Irodát, 4 fő az Igazgatási és Ügyfélszolgálati irodát, 2-2 fő az Adó Ügyosztályt, illetve a Gyámhivatalt, 1-1 fő a Városüzemeltetési, a Jogi és a Szervezési Irodát kereste fel, a többi ügyfél a hivatal – itt nem említett – irodáit kereste fel. A várakozási idő tekintetében 43%, azaz 40 fő ügyét azonnal elintézték, 30 percen belül 36%-át, azaz 34 főt, 30 percen túl 16%-ot, vagyis 15 főt, és két fő nyilatkozott úgy, hogy nem fogadták.

Az ügyintézés jellemzőit többféle szempontból vizsgáltuk, úgy, mint az ügyintéző udvariassága, segítőkészsége, érthetősége és az ügyintézés körülményei. Az ügyfelek az ügyintézők udvariasságát 81%-ban tartják kitűnőnek és jónak, mindössze 9 esetben fordult elő, hogy kevesebb ponttal minősítették az ügyintézők udvariasságát. Panasz ritkán fordult elő.

Néhány alkalommal udvariatlan viselkedésre panaszok fordultak, de ez főként abból adódott, hogy nehezen értették meg azt az ügyfelek, ha a megszokottól eltérően – jogszabályváltozás miatt – más, illetve új dokumentumokat kért az ügyintéző. Ezt az ügyfelek inkább kioktatásnak vették, mint segítségnek.

Segítőkészség tekintetében 90%-ban ítélték meg jónak az ügyintéző hozzáállását, mely az előző évihez képest javulást mutatott. Az ügyintézők érthetősége az ügyfelek szerint 83%-ban maximálisan jó, illetve jó, de az előző évekhez képest szintén javulást mutatott.

Az ügyintézés körülményeit az ügyfelek 83%-a ismertte el kiválónak és jónak. Néhány esetben az ügyfelek javaslata a jobb ügyintézési körülmények megteremtésére irányult, mint pl. a helyiségek tisztasági festése, takarítása, illetve a nagyobb mozgástér biztosítása.

A kérdőív azon kérdésére, hogy „Amennyiben kérelme, elvárása nem teljesült, miben látja ennek okát?” a kérdőívet kitöltő ügyfelek közül 2 fő nyilatkozott úgy, hogy ügyét a változó jogszabályok miatt nem tudta elintéztetni.

Arra a kérdésre, hogy „Milyennek ítéli meg az ügyintézt más hivatalokhoz képest?” az ügyfelek 56 esetben, azaz 60%-ban jobbnak, illetve sokkal jobbnak ítélték meg más hivatalokhoz képest. Ez az érték is javulást mutat az előző évekhez képest.

Azonos szintű ügyintézés 19 esetben jeleztek, míg 7 esetben fordult elő, hogy rosszabb minősítést kapott hivatalunk más hivatalokkal szemben.

Az ügyfelek részéről a hivatali ügyintézés színvonalának emelésére az alábbi javaslatok érkeztek:

növelni kellene az ügyintézők létszámát, esztétikusabbá, modernebbé kellene tenni az ügyintézés körülményeit, várakozási és ügyintézési időt le lehetne rövidíteni az egyszerű ügyintézésrel, kevesebb papírmunkával lehetne a színvonalon emelni, illetve több kérdőívet kitöltő ügyfél hangsúlyozta névvel és címmel ellátva, hogy tökéletesen meg van elégedve hivatalunk ügyintézési színvonalával.

Az értékelés azt mutatja, hogy az ügyfél-elégedettség nőtt az előző évihez képest.

Összegzés

Az ISO rendszernek alapvetően a Polgármesteri Hivatal előnyét látta annak ellenére, hogy nem a közigazgatásra találták ki. Egy biztos, hogy a szigorú feltételeknek meg kellett felelni, ezért óriási rendrakás következett be a tanúsítvány megszerzése érdekében a hivatalban. A kollégák hetekig az iratok

rendbetételén fáradoztak, melynek eredményei igen pozitívak voltak. Nagyon sok függ attól, hogy a vezetők mennyire elkötelezettek az ISO tekintetében. Az emberi tényezőt ezen a területen is nehéz kiszűrni, mivel megvan annak a lehetősége – mely nálunk a gyakorlatban is megvalósult – hogy egy hároméves tanúsítási időszak alatt az ISO rendszer szerint jól működő irodákat hat esetben is felkereste a belső auditor, míg a kevésbé jól funkcionáló területeket csak a 3 év alatt egyszer. Ez a működés az ISO szerinti működést nem segítette elő.

A tanúsítványt kibocsátó cég rendkívül szigorúan és alaposan vizsgálódott minden esetben a Polgármesteri Hivatalban és kellőképpen tartottak is tőle a szervezeti egységek vezetői, azonban meg kívánom jegyezni, hogy a tanúsító cégnek alapvetően nem volt érdeke az, hogy megvonja a tanúsítványt a Polgármesteri Hivaltól, hiszen ez számára igen komoly bevételkiesést okozott volna.

Hivatalunk a járási, illetve a kerületi hivatalok felállítását követően megszüntette az ISO minőségirányítási rendszert, de az Államreform Operatív Program keretében elnyert pályázati forrásokból az Európai Unió által is támogatott CAF rendszert vezetjük be. Ennek eredményéről egy későbbi előadás során szívesen beszámolok Önöknek.