

SÁRMELLÉK KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA
SÁRMELLÉK ÉS SZENTGYÖRGYVÁR KÖZSÉGEK KÖRJEGYZŐSÉGI HIVATALA

8391, Sármellék, Dózsa Gy. u. 324.
Telefon: 83/355-186; Fax: 83/355-001

Felülvizsgált szervezeten belüli eljárások

BESZÁMOLÓ

az Államreform Operatív Program (ÁROP 1.A.2/A) keretében

Érvényessége kiterjed Sármellék és Szentgyörgyvár Községek Önkormányzata Körjegyzőségi Hivatalának vezetőire, alkalmazottaira, partnerkapcsolataira, a szervezetfejlesztéssel érintett valamennyi hivatali működési folyamatra.

Jóváhagyta:

Szabó Vendel
polgármester

A kiadás dátuma: 2009.12.16.

FIGYELEM!

Jelen elkészített tanulmány Sármellék Község Önkormányzatának dokumentuma. Továbbadása, sokszorosítása írásos engedély nélkül nem megengedett, a benne szereplő információkat csak a Körjegyzőségi Hivatal belső működéséhez lehet felhasználni!



A Projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

Készítette: 4Slaes Systems Kft.

Sármellék és Szentgyörgyvár Községek Önkormányzata Körjegyzőségi Hivatalának ÁROP 1.A.2/A pályázatában vállalt indikátorok teljesítése kapcsán az alábbiakban összefoglaljuk a felülvizsgált szervezetben belüli eljárásokat:

1. Rendeletalkotás

A rendeletalkotás folyamatának feltérképezésekor megállapítható volt, hogy az jó színvonalon, elsősorban a körjegyző és a szakmai munkát végző kollegák segítségével kerül előkészítésre. Bár a testületi előterjesztések készítésének, továbbításának, és kezelésének rendje sem szabályzatban sem jegyzői utasításban nincs rögzítve, egy ilyen kis apparátus vonatkozásában ezt nem is tartjuk szükségesnek.

2. Belső kommunikáció

A mindennapi működés során felmerülő problémák megbeszélése általában azonnal a probléma felmerülésekor történik. A hivatalvezető által tartott értekezletek száma évente 3-4, a polgármester és a körjegyző a napi munkavégzés során folyamatosan egyeztet. A megbeszéléseknek dokumentált formája nincsen.

Mindenképpen fontosnak tartjuk nagyobb horderejű feladatoknál, de legalább havi szinten hivatali értekezletek, előre kiszámítható időpontban történő megtartását, arról emlékeztető készítését. Havonta egyszer pedig javasoljuk nagyvezetői értekezlet összehívását az Általános Művelődési Központ vezetőjének és a kistérségi munkaszervezet vezetőjének meghívásával.

3. Költségvetés készítés

Az Önkormányzat sokrétű feladatainak teljességét átfogó egyes költségvetési (tervezési, elfogadási, végrehajtási és ellenőrzési) folyamatok felülvizsgálata esetében először a kiinduló állapotot rögzítő helyzetelemzést végeztük el. Figyelembe kellett venni a korábbi pénzügyi ellenőrzések tapasztalatait (ideértve különösen az Állami Számvevőszék jelentéseit), az elhatározott célok és az intézkedések összhangját, valamint a megvalósítás feltételrendszerének kidolgozottságát és teljesíthetőségét.

Ezt követően kerülhetett sor a tervezési – gazdálkodási folyamatok újragondolására, amelyben meg kell határozni, hogy az egyes folyamatok mely részét kell átalakítani, újraszabályozni, az elérhető költségvetés készítési technikák közül mely eszközt lehet alkalmazni.

4. Ellenőrzési nyomvonal

A folyamatba épített, előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés a Polgármesteri Hivatal működésének folyamatára (tervezés, végrehajtás, beszámolás) és sajátosságaira tekintettel kialakított, működtetett és fejlesztett rendszer, mely a belső kontrollrendszer része. Az elkészített szakértői anyagokban a FEUVE egyik fontos elemére az Ellenőrzési nyomvonalak kialakítására tettünk javaslatot.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység felülvizsgálata

A jelenlegi gyakorlat szerint az ügyfelek munkaidőben bármikor személyesen kereshetik fel a körjegyzőségi hivatalt és illetékes ügyintézők szóbeli tájékoztatást adnak számukra, ezt követően írásba foglalják a kérelmeket.

A jogszabályok által kötelezően rendszeresített (például a szociális igazgatásban) nyomtatványokon kívül a legritkább esetekben (például működési engedély iránti kérelem) használnak csak formanyomtatványokat a kérelmek benyújtására.

Ez az ügyfélszolgálati tevékenység nem elégíti ki a korszerű ügyintézés követelményét, és nem felel meg a gazdaságossági kritériumoknak sem. Megítélésünk szerint minimális anyagi és munkaidő ráfordítással az ügyfél-tájékoztatás, az ügyfélszolgálati tevékenység javítható lenne.

Az ügyfelek és az ügyintézők számára egyaránt időmegtakarítást jelentene, ennek következtében az ügyek elintézési idejét csökkentené, ha a formanyomtatványokhoz az ügyfelek az interneten keresztül is hozzájuthatnának, vagy a körjegyzőség hivatalán belül az ügyintéző felkeresése nélkül, egy ügyfél-tájékoztató tábláról önállóan elvehetnék.

6. Kockázatkezelés

Az önkormányzatoknak egy sor elvárásnak kell egyszerre megfelelniük. Folyamatosan változnak az önkormányzati kihívások, erősödik a partnerkapcsolati működés, sokszereplőssé válik az ellátó tevékenység, beleértve a magánszektor és az önkénteseket is, magasabb színvonalú működést igényelnek az ügyfelek, nagyobb számban jelen az uniós fejlesztési projektek az önkormányzati gazdálkodásban, valamint a folyamatosan elvárt hatékonyság is állandó megújulást jelentene az ügyvitelben. Mindeközben a közsféra és ezen belül az önkormányzatok vezetőinek kiemelt feladatuk a felügyeletükre bízott vagyron megvédése, a tevékenységből származó kockázatok minimalizálása. A kitűzött stratégiai célok megvalósítása, a pénzügyi helyzet stabilizálása, a választópolgároknak tett ígéretek, a szolgáltató jelleg erősítésének szándéka növeli a kockázatokat és megkívánja a kockázatkezelési képesség kialakítását és erősítését.

Sármelléken a kockázatok azonosítása és értékelése nem történt meg, a kockázatkezelési rendszer nem működik. Jelen tanulmányban a kockázatkezelési szabályzatra tett javaslattal próbálunk segíteni az önkormányzat ezirányú elmaradásán.

7. Belső folyamatok szabályozása (kézikönyv)

A Kézikönyv feltérképezi a hivatalban dolgozó köztisztviselők közötti folyamatokat a Körjegyzőségi Hivatal államigazgatási és önkormányzati döntéseinek menetét.

A Kézikönyvben foglaltak a Körjegyzőségi Hivatal tevékenységére, meghatározott követelmények teljesítésére, valamint a szervezetfejlesztési tanulmányban javasoltak hatékony működésének megvalósításához dokumentumként is szolgál. A Körjegyzőségi Hivatal a Kézikönyv kivonatos változatával ügyfeleinek és partnereinek információt kíván biztosítani arról, hogy a munkáját szabályozottan, a társadalmi elvárásoknak, a törvényeknek, jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően végzi.

A Kézikönyv utasításként, érvényes dokumentumként a Körjegyzőségi Hivatal minden munkatársa részére rendelkezésre áll. A Kézikönyv rájuk vonatkozó részében leírtak ismerete és betartása számukra kötelező.

Sármellék, 2009. december 15.

4Sales Systems Kft