

**AZ ÖSSZEANGOLT TELJESÍTMÉNY- ÉS MINŐSÉGÜGYI RENDSZER VÁLLALÁSAINAK
2006. ÉVI TELJESÍTÉSE**

CÉLTERÜLETEK ÉS VÁLLALÁSOK		ÉRTÉKELÉS
TELJESÍTMÉNY	MINŐSÉGI	
1. Testületi szervek működési feltételeinek javítása, döntés-előkészítés, végrehajtás jobb végzése	1. Testületi döntéshozatal minőségivé válásához érdemi hozzájárulás	
<u>Cél:</u> tervszerűség fokozása <u>Vállalások:</u> - a testületi döntések végrehajtásáról jelentésadás rendjének kidolgozása, alkalmazása - előterjesztések, döntések elhelyezése belső számítógépes hálózaton	<u>Cél:</u> kommunikáció, public relations, arculatépítés <u>Vállalások:</u> - előterjesztések, döntések elhelyezése internetportálon - internetes portálrendszer kialakítása	A testületi döntések végrehajtásáról szóló jelentésadás rendjének szabályozása megtörtént (testületi döntéshozatali folyamatszabályozás). A hivatalon belül a jelentéstétel rendszeres, a jelentések rögzítése szoftver (HATTÁR) alkalmazásával történik, melynek segítségével készítjük a lejárt határidejű döntések végrehajtásáról szóló jelentést a képviselő-testület részére. A 2006. évi testületi előterjesztések a belső számítógépes hálózaton, internet portálon – néhány kivételtől eltekintve – elérhetőek. A hivatal munkatársai rendszeresen tájékoztatnak, nyilatkoznak a város lakosságát érintő közérdekű hírekről, eseményekről a helyi médiában. A www.hajduszoboszlo.hu önkormányzati-hivatali internet portálunk szolgáltatásai folyamatosan bővülnek, a TÖÖSZ versenyében idén a városok között 10 helyet előrelépve 5. helyezést ért el. Portálrendszerünk további elemei: - www.e-tarsulas.hu (társulási, közigazgatási-ügyintéző-működés) - www.szoboszlokepeskonyve.hu (város múltját bemutató felkarolt magánkezdeményezés működik) - www.telepulesbiztonsag.hu (domain nevet megvásároltuk – indul rövidesen) - www.szoboszloinvest.hu (tervezett befektetési)
<u>Cél:</u> stratégiai tervezés <u>Vállalás:</u> tervezést igénylő területek feltárása, meglévő programok felülvizsgálata	<u>Cél:</u> partnerség a kölcsönös érdekek, előnyök alapján <u>Vállalások:</u> - ingatlan fejlesztési terv készítése a Bánomkert-célterületre	Az önkormányzat 2002-2006. évekre szóló gazdasági ciklusprogramjának végrehajtásáról szóló jelentést a képviselő-testület vita nélkül elfogadta. A képviselő-testület a Bánomkert-projekt munkacsoport és az Aquaprofit Rt. munkájának eredményeként elfogadta „Hajdúszoboszló idegenforgalmi település- és termékefejlesztési stratégiá”-ját. Ennek segítségével benyújtásra került egy közel 13 milliárd forintos nagyprojekt-javaslat („Hajdúszoboszló Gyógyhelyi Fejlesztése”).
<u>Cél:</u> Felügyelet- és ellenőrzésben részvétel (önkormányzati intézmények, gazdasági társaságok) <u>Vállalások:</u> - belső ellenőrzési rendszer működtetése - az önkormányzat fenntartásában működő oktatási-nevelési és kulturális intézmények törvényes működésének felügyelete	- önkormányzati oktatási és az intézményi minőségirányítási programok összhangjának felülvizsgálata - képzések, tájékoztatók az önkormányzati költségvetési szerveknek - önkormányzati közszolgáltató cégek minőségügyi rendszereinek megismerése	A belső ellenőrzési munkatervnek megfelelően az önkormányzat hat önálló és a hozzájuk tartozó részben önálló költségvetési szervénél történt átfogó ellenőrzés. Szabályszerűségi ellenőrzés keretében került sor a központi költségvetésből származó támogatások és hozzájárulások igénylésének alapján képező mutatószámok jogszerűségének vizsgálatára. Az ellenőrzési jelentésekben megfogalmazott javaslatokkal az ellenőrzött szervek vezetői egyetértettek. A Pénzügyi, Gazdasági Bizottság az ellenőrzési jelentéseket megtárgyalta. Az oktatási-nevelési és kulturális intézmények törvényes működésének felügyelete céljából a szakiroda ellenőrzési és értékelési tervet készített, mely az Önkormányzati Minőségirányítási Programba (ÖMIP) is beépült. Egy oktatási intézményben került sor törvényességi ellenőrzésre. A közoktatási törvény szerint kötelező fenntartói szakmai értékeléshez a szakiroda értékelési segédletet dolgozott ki. Az igazgatók közössége által megfelelőnek ítélt segédanyag alapján három intézmény végzett önértékelést, mely a fenntartói ellenőrzés alapjául szolgált. A vizsgálati eredmények, az intézményi vélemények és a törvényi változások figyelembe vételével az ÖMIP módosítása megtörtént, melyet a képviselő-testület is jóváhagyott. Az intézmények vezetői és gazdaságvezetői részére az elektronikus bevallásról képzést szerveztünk. A Városgazdálkodási ZRT. minőségirányítási rendszerébe betekintést nyertünk: megismertük céljait, kérdőíves felmérések eredményeit, a beszállítók értékelésének módját, panaszkezelési folyamatukat.

	- Pályázatsegítése az önkormányzati intézményeknek	A friss pályázati lehetőségekről az intézményeket rendszeresen tájékoztatjuk, kezdeményezésükre velük közösen dolgozunk pályázataik elkészítésén, lebonyolításán. 2006-ban két intézményi (nyertes) pályázatunk volt.
<u>Cél:</u> együttműködés települési és azon kívüli szervezetekkel, szervezetekkel <u>Vállalás:</u> nem önkormányzati szervezetekkel együttműködés fenntartása	- nem önkormányzati szervezetekkel együttműködés fokozása, civil szervezeteknek segítségnyújtás - kistérségi többcélú társulási együttműködés fejlesztése	A civil szervezetekkel a bevált módon - részben megállapodások alapján - működünk együtt, segítjük a tevékenységüket és egyeztetünk. Az újonnan megjelenő pályázatokról a civil szervezetek képviselőit értesítjük, a városi honlap és az Önkormányzati Hírmondó (elektronikus körlevél) rendszeresen tájékoztatja az aktuális pályázatokról a civileket. A hivatal önkormányzati pályázati kereteken belül szervezi a civil szervezetek pénzügyi támogatását, Kistérségi Információs Szolgálatánál különféle irodai szolgáltatásokkal (nyomtatás, fénymásolás) segíti a civil szervezetek munkáját. A város hivatalos honlapján az önkormányzattal együttműködési megállapodást kötött szervezetek ingyenesen jelenhetnek meg önálló webtérrel. A kistérségi többcélú társulásnak többször készítettünk munkájáról, feladatbővítéséről szóló anyagot, amelyeket a társulás elfogadott.
2. Államigazgatási hatósági ügyvitel fejlesztése	2. Közigazgatási hatósági szolgáltatások	
<u>Cél:</u> munka- és igazgatás-szervezés, informatikai szoftverek alkalmazása <u>Vállalások:</u> - új közigazgatási hatósági eljárási törvény (Ket.) alkalmazása - ügyintézési határidő betartásának rendszeres ellenőrzése	<u>Cél:</u> ügyvitel-korszerűsítés, új informatikai alkalmazások bevezetése <u>Vállalások:</u> - rövidített határidejű ügyintézés legalább 12 ügyfajtában - ügyfélszolgálatok működtetése - sürgős ügyek eseti megoldása az okmányirodán - ügyfélpénztár működtetése - Integrált Kistérségi e-Közigazgatási rendszer (IKeR) kifejlesztése	A rövidített határidejű ügyek száma változatlan, a tavaly megszűnt 3 helyett újakat emeltünk be. A sürgős ügyek eseti kezelését az okmányiroda megoldja. Bevált az építéshatósági ügyfélszolgálat. Az ügyfelek kényelmét szolgálja az ügyfélpénztár, melyet költségtakarékos közhasznú foglalkoztatásával működtetünk. A Ket. szerinti belső eljárási cselekményekre vonatkozó rövidített ügyintézési határidők alkalmazása, valamint a teljes elektronikus ügyintézés (20 ügyfajtában) az IKeR-projekt keretében elő van készítve és 2007-ben indul. A Körzeti Építéshatóság részére speciális célszoftvert (TÉGLA 2) szereztünk be, munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében. A Ket. szabályainak alkalmazását segítette a közigazgatási hivatal által szervezett konzultáció, melyen a polgármesteri hivatal kijelölt munkatársai is részt vettek. A jogértelmezést eseti ügyekben az aljegyző segíti. Az ügyintézési határidő betartását rendszeresen ellenőrizzük, az elintézetlen és határidőn túli ügyek okainak feltárása céljából írásos magyarázatot kérünk.
<u>Cél:</u> eredményesség-növelés (hatósági ellenőrzés, szigorú, ugyanakkor méltányos jogalkalmazás, behajtás, végrehajtás, illetve annak kikényszerítése) <u>Vállalás:</u> - a kereskedelmi egységek ütemezett ellenőrzése - a szórakozóhelyek zajkibocsátásának éjszakai ellenőrzése - a Ket. szabályainak megfelelő szigorú és méltányos ügyintézés - Hátralékok csökkentése a végrehajtási cselekmények hatékonyabb alkalmazásával		A kereskedelmi egységek részére kiadott működési engedélyekben foglaltakat éves terv alapján helyszíni ellenőrzés formájában ellenőriztük. Az ellenőrzési terven túl a kereskedelmi egységek helyszíni ellenőrzése esetileg is történt a társhatóságok (ÁNTSZ, fogyasztóvédelem, vámhatóság) kezdeményezésére, azokkal közösen. A nyári időszakban rendszeressé vált a szórakozóhelyek zajkibocsátásának éjszakai ellenőrzése is. A közterület-felügyelet a rendőrséggel, vám- és pénzügyőrséggel és a határőrséggel közös akciókat szervezett, nyáron esti és éjszakai szolgálatokat végeztek, melyek hatásosak voltak. Szigorúság és szakszerűség követelményének megfelelése érdekében a hatósági ügyintézői munka során a Ket-ben foglalt eljárási rendet betartjuk, illetve egy cselekményt minden érintett hatóság kivizsgál. A méltányos jogalkalmazás keretében az érintettekkel együttműködünk, folyamatosan tájékoztatjuk őket az eljárási cselekményekről és megalapozott döntésre törekszünk. A végrehajtási eljárásban, illetve a hatósági ellenőrzés során a feltárt hiányosságok megszüntetésére intézkedésként először szóbeli vagy írásos felszólítást alkalmazunk, ami az esetek döntő többségében eredményre vezet. Amennyiben a felszólítás nem éri el a kívánt hatást, akkor határozattal történik a kötelezettség megállapítása, amit viszont már következetesen végrehajtunk. Az adóhátralékok csökkentése érdekében - összesen 3340 alkalommal került sor végrehajtási intézkedés foganatosítására. Azonnali beszédési megbízás benyújtására 31, jövedelem letiltásra 17, követelés lefoglalásra 4 alkalommal került sor. Illetékesség hiánya miatt 61 esetben kerestünk meg társhatóságot a behajtás lefolytatása végett. Foglалás foganatosítására 69, jelzálogjog bejegyzésre 9, cégbíróság megkeresésére 1 esetben került sor. Gépjármű forgalomból kitiltás 479 esetben valósult meg. Ezen végrehajtási cselekmények mellett az ügyfelek helyszínen vagy telefonon történő megkeresése mindennapos behajtási tevékenységünk. Az ügyfélközpontú ügyintézés szellemében a gépjárművek forgalomból való kitiltásakor elsőként az ügyfelet értesítjük a végrehajtásról, ezt követően került sor az okmányiroda megkeresésére a foganatosítás végett.

3. Hivatalvezetés, erőforrás-biztosítás <u>Cél:</u> stratégiai és operatív irányítás, vezetés javítása <u>Vállalások:</u> - Belső ellenőrzési rendszer működtetése	3. Vezetés, erőforrás-biztosítás <u>Cél:</u> korszerű irányítási, vezetési módszerek <u>Vállalások:</u> - Hivatali összehangolt teljesítmény- és minőségügyi rendszer alkalmazása - Minőségügyi rendszer működtetése - Új belső auditorok betanítása - Vezetői kódex megalkotása - Vezetői ellenőrzés rendszerének kidolgozása	A hivatali összehangolt teljesítmény- és minőségügyi rendszert alkalmazzuk, folyamatosan tökéletesítjük. Év elején szervezeti egységeinként határozzuk meg a teljesítménykövetelményeket és minőségcélokat, melyeket tovább bontunk egyéni követelményekre és minőségvállalásokra. Valamennyi hivatali munkatárnak van teljesítménykövetelménye, többségüknek minőségvállalása is. Év végén a vezetők munkáját, az egyéni munkatársak teljesítmény értékelését – sok esetben írásos - önértékelés segíti. A külső auditor jelentésében a hivatal összehangolt teljesítmény és minőségrendszerét a hivatal erősségei között említi. A 2002. szeptember 01. óta működtetett minőségügyi rendszer tanúsításának megújítására került sor a 2006. februári külső audit (felülvizsgálat) során. A nyitó prezentációt megtisztelte jelenlétével polgármester úr és két bizottsági elnök úr is. „A vezetőség és a munkatársak minőség iránti elkötelezettsége meggyőzően bizonyított a vezetőség magas színvonalú prezentációja, a folytatott interjúk és a vezetőségi átvizsgáláshoz kapcsolódó dokumentumok értékelése alapján. Az elmúlt 3 évben jelentős fejlődést ért el a hivatal a szolgáltató jelleg és az ügyfélközpontúság terén.” (Részlet az auditor jelentéséből) A minőségirányítási rendszer működtetésével a hivatali folyamatok rendezettebbé, szabályozottabbá, a dokumentáltság általánosabbá vált. Az elmúlt évben 2 külső audit volt, 6 vezetői értekezletet tartottunk, 11 jegyzői utasítás született. Öt kollégánk szerzett belső auditori bizonyítványt, betanításuk az elmúlt évben megtörtént. A vezetői tevékenység jobbítása céljából a hivatal vezető munkatársai vezetői kódexet állítottak össze, melyben összefoglalják a helyes vezetői magatartás és szemlélet alapvető követelményeit. A vezetői kódex a beosztott munkatársak számára is hozzáférhető a hivatali belső hálózaton. A hivatalban a belső ellenőrzés 6 átfogó, 3 utó- és egy soron kívül elrendelt ellenőrzést végzett. A vezetői ellenőrzés folyamatát kidolgoztuk, szabályoztuk, s a vezetők e folyamatszabályozás szerint - is - ellenőrizték beosztottjaik munkavégzését.
<u>Cél:</u> humán és technikai feltételek biztosítása <u>Vállalások:</u> - költségtakarékos foglalkoztatás és működés - egyhavi jutalmat megtermelő takarékos gazdálkodás		13 hivatali munkatárs közcélú vagy közhasznú foglalkoztatott, 4 munkakörben pályakezdő dolgozik munkatapasztalat szerzési támogatással és közülük 3 START-kártyával. Ezeknek a költségtakarékos foglalkoztatási formáknak a kihasználásával évente közel 10.000.000 Ft bérköltségtől mentesül az önkormányzat. 2006-ban is kihasználtuk a foglalkoztatási pályázati lehetőségeket (vidékfejlesztési menedzser, kiegészítő közmunka-pályázat). Megtakarításainkból a teljesítmény- és minőség értékelés alapján differenciálva és időarányosan, átlagosan egyhavi bérüknek megfelelő mértékű teljesítményjutalmat adtunk valamennyi hivatali munkatársunknak.
<u>Cél:</u> technikai feltételek kialakítása (épületek, irodák, bútorkészlet, irodaszerek, stb.) <u>Vállalások:</u> lehetőség szerint új irodabútorok beszerzése	<u>Cél:</u> informatikai rendszer fejlesztése <u>Vállalások:</u> új számítástechnikai eszközök beszerzése	Többletbevételeink és megtakarításaink egy részét a legszükségesebb berendezésű irodahelyiségek bútorainak a cseréjére használtuk fel, így kímélve az önkormányzati kasszákat. Az ADATSZTÁR pályázatból a hivatalban 50 db desktop számítógép-konfiguráció, 36 nyomtató és 12 notebook lett üzembe állítva.
<u>Cél:</u> humán szükségletek (képzés, továbbképzés) <u>Vállalások:</u> Új feladat megjelenése vagy jogszabályi változások következtében szükségessé váló ismeretek megszerzését lehetőségeink szerint biztosítjuk		Kollégáink 2006-ban 44 képzésen, továbbképzésen vettek részt, melyek közül néhány térítésmentes is volt (pl. közigazgatási hivatal által szervezettek).

4. Köszolgáltatások, településfejlesztés	4. Színvonalas közszolgáltatások, fejlődő település	
<u>Cél:</u> pénzügyek és gazdálkodás <u>Vállalások:</u> adóbeszedés, adóellenőrzés		2006-ban 16 db utólagos és 27 db egyszerűsített adóellenőrzést folytattunk le. Az utólagos adóellenőrzéseken belül: - 6 db iparüzési adó - 3 db építményadó - 7 db tartózkodási idő utáni idegenforgalmi adó az egyszerűsített adóellenőrzéseken belül: - 21 db üdülőépület utáni idegenforgalmi adó - 6 db építményadó ellenőrzés történt. Az adóellenőrzések eredményeként: - építményadóban 7.459.000-Ft, - tartózkodási idő utáni idegenforgalmi adóban 228.991-Ft, - helyi iparüzési adóban 14.690.710-Ft, - üdülőépület utáni idegenforgalmi adóban 595.561-Ft, - gépjárműadóban 966.201-Ft többlet adóbevételek realizálása valósult meg. Az adókötelezettségek nem megfelelő teljesítéséhez kapcsolódó szankciók eredményeként - 12.642.207-Ft késedelmi pótlék, - 10.399.452-Ft bírságbevételek folyt be. Összességében 46.982.122-Ft többletbevételt sikerült elérnünk. A vendégellenőrzés keretében két alkalommal ellenőriztük a 3 nap alatti átlagos tartózkodást bevalló vendégtartókat, illetve kiemelten ellenőriztük az 50% feletti adómentes vendégéjszakát bevalló vendégtartókat. Fokozott figyelmet fordítottunk a társasházakban működő vendégtartásra. 2006-ban az önkormányzat rendelkezésére álló szabad pénzügyi forrás a korábbi évekhez képest jelentősen lecsökkent, ezért a pénzügyi gazdálkodásban nagyobb fegyelmet kellett tartani, jobban oda kellett figyelni a bevételek és kiadások összhangjának megteremtésére. A lehetőségek csökkenésének ellenére az elmúlt évben 10,5 millió Ft kamatbevételt realizáltunk, mely az önkormányzat lehetőségeit növelte.
<u>Cél:</u> beruházások <u>Vállalások:</u> - beruházások hatékony előkészítése - közbeszerzések sikeres lebonyolítása, - előirányzaton belüli megvalósítás		14 beruházásban vettünk részt. Befejeződött a szennyvízcsatorna-építés II/b üteme és megtörtént annak pénzügyi teljesítése. Befejeződött a szállodaépítési PHARE projekt, illetve az ahhoz kapcsolódó fürdő környéki sétány, kerékpár- és feltároló út rehabilitációjának pénzügyi elszámolása. Megszüntetésre került a csatornaépítésre alakult Víziközmű Társulat, a Cégbíróság a megszüntetését bejegyezte.
<u>Cél:</u> településrendezés <u>Vállalás:</u> Helyi Építési Szabályzat (HÉSZ) felülvizsgálata	<u>Vállalás:</u> városi digitális alaptérkép folyamatos aktualizálása	A helyi tervezőkkel az építéshatósági csoport napi kapcsolatban van, a HÉSZ-szel kapcsolatos észrevételeket gyűjtik és azokat továbbítják a főépítéshez, hogy azokat megvalósíthatóságuk vagy ésszerűségük esetén vegye figyelembe a HÉSZ soron következő felülvizsgálatánál. A város digitális alaptérképén naprakészen szerkesztjük az időközi változásokat a földhivatali változások és adatszolgáltatás alapján (AUTOCAD 2005. program).
<u>Cél:</u> Pályázat készítés		Az elmúlt ciklusban összesen 55 pályázatot nyújtottunk be, 51-et már elbíráltak, 43 nyert, összesen 2,7 milliárd forintot. 2006-ban 12 pályázatot nyújtottunk be, melyből 11-et elbíráltak és valamennyit kedvezően, nyertünk 25.173.094 forintot. Az IKeR – ADATSZTÁR összesen 639 millió forint értékű nyertes pályázat lebonyolítása tervszerű, ütemes, időarányos volt. Az ISO 17799 információbiztonsági minőségirányítási rendszert az ADATSZTÁR-pályázat keretében kiépítettük, auditálásra később kerül. Az ADATSZTÁR-pályázat keretében elvégeztük az adatkezelés, és nyilvántartásaink felülvizsgálatát, ésszerűsítését, az új rendszer 2007-ben kezd működni.

	<u>Cél:</u> lakossági pályázatsegítés <u>Vállalás:</u> tájékoztatás, segítségnyújtás, adatszolgáltatás	A városban érdeklődés és igény jelentkezett a magánszemélyek részére, a hagyományos technológiával épült lakóépületek felújítására kiírt pályázatok iránt. Ezeket a pályázatokat a lakosság saját erejéből nyújtotta be, hivatalunk tájékoztatta az érdeklődőket, segített az esetlegesen felmerülő kérdések, problémák megoldásában. A lakosság segítése céljából honlapunkon a legfrissebb statisztikai adatokat közzétettük.
	<u>Cél:</u> település- és kistérség menedzsment módszerek <u>Vállalások:</u> - konferencia szervezése - idegenforgalom szervezése, városmarketing tevékenység	A Szociális Igazgatás VI. Országos Konferenciáját a meghívó minisztérium és a résztvevők megelégedésére megszerveztük és lebonyolítottuk. 2006-ban - az országos tendenciának megfelelően – városunkban is csökkent a német vendégek száma, viszont a sikeres marketing tevékenységnek köszönhetően növekedett a lengyel, szlovák és román vendégéjszakák száma. A belföldi vendégszám kiugró növekedését az üdülési csekk forgalma és a belföldi marketing tevékenység célirányossága indukált. A Hajdúszoboszlói Vendéglátó Egyesülettel, a Hungarospa Zrt.-vel és a Fizetővendéglátók Egyesületével közösen, együttműködve 7 külföldi és 10 belföldi utazási szakvásáron vettünk részt. 2006-ban a havi eseménynaptár már német és angol nyelven is megjelent, jelentős szerepet vállaltunk a Hajdúszoboszlói Programajánló terjesztésében.