



**Budapest Főváros IX. Kerület
Ferencváros Önkormányzata**

Iktató szám: 152/2018.

ELŐTERJESZTÉS
a KÉPVISELŐ-TESTÜLET 2018. június 21-i ülésére

Tárgy: Javaslát a Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal munkarendjének és ügyfélfogadási rendjének meghatározására

Előterjesztő: dr. Bácskai János polgármester

Készítette: dr. Dombóvári Csaba jegyző

Előzetesen tárgyalja:

Az előterjesztés a jogszabályi rendelkezéseknek megfelel: dr. Riskó György s.k.

Az előterjesztéssel kapcsolatos törvényességi észrevétel:

| | | |
|-----------|-------------------------------------|----------|
| Rendelet | <input type="checkbox"/> | |
| Határozat | <input checked="" type="checkbox"/> | normatív |
| | <input type="checkbox"/> | hatósági |
| | <input type="checkbox"/> | egyéb |

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| A döntéshez egyszerű minősített | <input type="checkbox"/> | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | többség szükséges. |

Az előterjesztés a kifüggesztési helyszínen közzétehető:

| | |
|------|-------------------------------------|
| igen | <input checked="" type="checkbox"/> |
| nem | <input type="checkbox"/> |

Az előterjesztést nyílt ülésen kell tárgyalni.

Az előterjesztést zárt ülésen kell tárgyalni.

Az előterjesztés zárt ülésen tárgyalható.

Tisztelt Képviselő-testület!

A Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) jelenleg a munkarend és az ügyfélfogadási rend szervezeti egységeként változó – ötféle –, mely az ügyfelek számára nehezen áttekinthető.

Az ügyfelek ügyintézési szokásait és érdekeit figyelembe véve, valamint az egyes szervezeti egységeknél az elmúlt időszakban bekövetkezett jogszabályi változásokra tekintettel az ügyfélfogadási rend módosítása indokolt.

A helyi és a központi közigazgatási szervek feladat- és hatáskörének változása következtében a Polgármesteri Hivatal ügyfélköre is jelentősen változott. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján elmondható, hogy az ügyfelek a Polgármesteri Hivatal személyes felkeresése mellett az elektronikus ügyintézés is egyre inkább igénybe veszik. Ezáltal mind az ügyintézés módjában, mind az ügyintézők ügyiratforgalmában változások következtek be.

A ügyfélszolgálatok Polgármesteri Hivatalunk többi szervezeti egységének munkarendjéhez történő igazításával – a Bakáts téri ügyfélszolgálat szerdai hosszított félfogadásának megtartása mellett – a polgárok elmúlt időszakban kialakult ügyintézési igényének, módjának megfelelő munkarend és nyitva tartási rend jönne létre.

Az Anyakönyvi Csoport feladatköre 2013 óta több feladattal bővült. Az anyakönyvi igazgatás teendői mellett a csoport látja el a Területi Szolgáltató Rendszerből történő adatszolgáltatást, lefolytatja a Központi Címregiszterrel kapcsolatos címkezelési eljárást, elbírálja a választási névjegyzékekkel kapcsolatos kérelmeket, 2014-ben hatályba lépett az anyakönyvi eljárást szabályozó új jogszabály, bevezetésre került az Elektronikus Anyakönyv. A jelenlegi ügyfélfogadási idő aránytalanul több az iratok feldolgozására rendelkezésre álló időnél. Egyre több megkeresés érkezik elektronikus úton, továbbá sürgős esetben jelenleg is ügyfélfogadási időn kívül történik a személyes ügyintézés.

Annak érdekében, hogy egyensúlyba kerüljön az ügyfélfogadás és az elvégzendő feladatok ellátásának ideje, és ezáltal az ügyfelek érdeke ne sérüljön, csökkenteni szükséges az ügyfélfogadási időt.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény értelmében 2018. január 1. napjától elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi gazdálkodó szervezet. Ennek megfelelően az adóhatóság személyesen, illetve hagyományos postai úton nem kézbesíthet határozatot, végzést, felszólítást. Ezen gazdálkodó szervezetek, illetve meghatalmazott képviselőik, valamint az adóhatóság sem vehet át semmilyen beadványt ezen a módon.

A gazdálkodó szervezet képviselője, illetve meghatalmazottja részére csak általános tájékoztatás adható.

A fentieknek megfelelően ezen ügyfélkör esetében az ügyfélfogadási időben megjelentek száma lényegesen csökkent, illetve továbbra is csökkenni fog, ahogy egyre inkább rutinszerűvé válik az ügyfélkapu, illetve a cégkapu használata. A magánszemélyek esetében elsősorban a fiatalabb korosztály számára fontos az elektronikus ügyintézés, ezért (az e-mailt ide nem értve) egyre inkább elektronikus úton, az ügyfélkapun keresztül adják be beadványaikat.

Az ügyfélfogadási időben személyesen megjelent ügyfelek száma észrevehető csökkenést mutat 2018. januárja óta, amit a fent leírtak igazolnak.

Ennek megfelelően célszerű az Adóiroda esetében is az általános munkarendet és az általános ügyfélfogadási rendet meghatározni.

A Humánszolgáltatási Iroda feladatkörét és ügyfélforgalmát figyelembe véve indokolt a mindennapos ügyfélfogadást megtartani az ügyfélszolgálati kirendeltségek ügyfélfogadási rendjéhez igazodva.

Az előterjesztés a fentieket figyelembe véve valamint a fővárosi kerületi polgármesteri hivatalok általános ügyfélfogadási gyakorlatát követve – a lehetőségekhez képest – egy egységes munka- és ügyfélfogadási rend meghatározására tesz javaslatot.

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Möt.) 67. § (1) bekezdésének d) pontjában foglaltak értelmében a polgármester a jegyző javaslatára előterjesztést nyújt be a képviselő-testületnek a hivatal belső szervezeti tagozódásának, létszámának, *munkarendjének, valamint ügyfélfogadási rendjének meghatározására.*

A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Kttv.) 89. § (1) bekezdése értelmében a teljes napi munkaidő napi nyolc óra (általános teljes napi munkaidő). A heti munkaidő heti negyven óra, hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30 óráig, pénteken 8.00-14.00 óráig tart (általános munkarend).

A Kttv. 232. § (1) bekezdésében foglaltak értelmében a képviselő-testület a heti munkaidő figyelembevételével a napi munkaidő beosztását az általános munkarendtől [89. § (1) bekezdés] eltérően is megállapíthatja.

Mindezekre figyelemmel valamint a dr. Dombóvári Csaba jegyző úr által tett javaslattal egyetértve, a Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal munkarendjét és ügyfélfogadási rendjét javaslom az alábbiak szerint meghatározni:

Általános munkarend:

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 18.00 | Csütörtök: | 8.00 - 16.30 |
| Kedd: | 8.00 - 16.30 | Péntek: | 8.00 - 12.30 |
| Szerda: | 8.00 - 16.30 | | |

Ügyfélfogadási rend:

- Általános ügyfélfogadás:

| | |
|---------|---------------|
| Hétfő: | 13.00 - 17.30 |
| Szerda: | 8.00 - 16.00 |
| Péntek: | 8.00 - 12.00 |

- Közszolgáltatási Iroda Ügyfélszolgálati és Igazgatási Csoport (Bakáts tér 14.):

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 17.30 | Csütörtök: | 8.00 - 16.00 |
| Kedd: | 8.00 - 16.00 | Péntek: | 8.00 - 13.00 |
| Szerda: | 8.00 - 17.30 | | |

- Közszolgáltatási Iroda Toronyház utca 3/b., Ecséri út 19. Ügyfélszolgálati Kirendeltség, Humánszolgáltatási Iroda:

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 17.30 | Csütörtök: | 8.00 - 16.00 |
| Kedd: | 8.00 - 16.00 | Péntek: | 8.00 - 13.00 |
| Szerda: | 8.00 - 16.00 | | |

Kérem, hogy a Képviselő-testület az előterjesztést tárgyalja meg és döntsön a határozati javaslatról.

Budapest, 2018. június 15.

dr. Bácskai János s.k.
polgármester

Normatív Határozati Javaslat

Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 67. § (1) bekezdésének d) pontjában foglalt jogkörében eljárva – figyelemmel a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 232. § (1) bekezdésére is – a Budapest Főváros IX. kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal munkarendjét és ügyfélfogadási rendjét 2018. szeptember 1. napjával az alábbiak szerint határozza meg:

Általános munkarend:

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 18.00 | Csütörtök: | 8.00 - 16.30 |
| Kedd: | 8.00 - 16.30 | Péntek: | 8.00 - 12.30 |
| Szerda: | 8.00 - 16.30 | | |

Ügyfélfogadási rend:

- Általános ügyfélfogadás:

| | |
|---------|---------------|
| Hétfő: | 13.00 - 17.30 |
| Szerda: | 8.00 - 16.00 |
| Péntek: | 8.00 - 12.00 |

- Közszolgálati Iroda Ügyfélszolgálati és Igazgatási Csoport (Bakáts tér 14.):

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 17.30 | Csütörtök: | 8.00 - 16.00 |
| Kedd: | 8.00 - 16.00 | Péntek: | 8.00 - 13.00 |
| Szerda: | 8.00 - 17.30 | | |

- Közszolgálati Iroda Toronyház utca 3/b., Ecseri út 19. Ügyfélszolgálati Kirendeltség, Humánszolgálati Iroda:

| | | | |
|---------|--------------|------------|--------------|
| Hétfő: | 8.00 - 17.30 | Csütörtök: | 8.00 - 16.00 |
| Kedd: | 8.00 - 16.00 | Péntek: | 8.00 - 13.00 |
| Szerda: | 8.00 - 16.00 | | |

A Képviselő-testület felkéri a jegyzőt, hogy a lakosság tájékoztatásáról megfelelő időben, széles körben gondoskodjon.

Felelős: dr. Dombóvári Csaba jegyző

Határidő: 2018. augusztus 31.