

ÖSSZEGZÉS

a körjegyzői hivatal működéséhez, a munkaidő kihasználtságához, a munkamegosztáshoz és munkavégzéshez kapcsolódó felmérések, interjúk tapasztalatairól

A felmérések, interjúk arra irányultak, arányos-e a dolgozók feladatainak megoszlása, biztosított-e az együttműködés és ez összhangban van-e a munkafolyamatok kapcsolódásával, megfelelő-e a munkaidő kihasználtsága, vannak-e és milyen tényezők akadályozzák a hivatali munka hatékonyságát, eredményességét.

1. **A hivatali működéshez tartozó feladatok** elhatárolását tartalmazó felmérésben a hivatali feladatok jellegük, típusuk szerint 16 feladatcsoportba kerültek és ezeken belül 125 részfeladatra bontódtak a kérdőívben.

A kérdőív alapján értékelhető, hogy egyes feladatcsoportok és részfeladatok milyen arányban fordulnak elő egyes dolgozóknál és hivatali szinten.

A felmérés alapján a következő megállapításokat lehet tenni:

1.1. Testületi, bizottsági előterjesztések

A testületi előterjesztések előkészítésében valamennyi dolgozó érintett, bizottsági előterjesztések nem készülnek. Az előterjesztések készítésében való részvétel mértéke és gyakorisága eltérő, túlnyomó többségben közreműködőként vesznek részt, a testületi üléseken rendszeresen 2 fő működik közre, nyújt segítséget.

1.2. A döntések végrehajtása

A döntések végrehajtásáért, a teljesítésről szóló jelentések elkészítéséért kevés, összesen 2 fő a felelős.

1.3. Hatósági ügyintézés

A hivatali munkavégzésben a hatósági ügyintézés a létszám és az ügyek száma tekintetében is jelentős nagyságrendet képvisel.

A hatósági ügyek közül nagyobb számban az államigazgatás, és kisebb számban az önkormányzati hatósági ügy fordul elő.

A hivatali 8 fős létszámból 6 fő végez hatósági munkát, többségben kapcsolt munkakörben.

1.4. Együttműködési, egyeztetési kötelezettség

Az együttműködési, egyeztetési szükséglet és kötelező előírás szinte valamennyi dolgozót érinti.

A legtöbb egyeztetést igényli a testületi előterjesztésekhez, a költségvetés előkészítéséhez, az előirányzatok felhasználásához kapcsolódó feladatok ellátása, ezt követik a pályázatokhoz, az ügyfélszolgálathoz kapcsolódó egyeztetések.

1.5. Ellenőrzési feladatok

Az ellenőrzési feladatok sokrétűek, kiterjednek az önkormányzati működés szinte minden területére. Ennek ellenére az ellenőrzésben résztvevők, azt végzők száma, aránya alacsony, az ellenőrzéseket legtöbbször (3 fő) hatósági területen végzik.

1.6. Végrehajtási feladatok

A végrehajtási eljárások közül a legtöbbször a pénzkövetelés érvényesítésében vesznek részt (6 fő), a Ket. szerinti és adó végrehajtási feladatokat 2-2 fő látja el.

1.7. Tervezési feladatok

A tervezés kell, hogy kapcsolódjon az önkormányzati költségvetéshez, a különböző ágazati feladatok végrehajtásához és a hivatali működéshez. A hivatalban tervezési feladatot lényegében 1 fő (a jegyző) látja el.

1.8. Kötelezettségvállalások előkészítése

A kötelezettségvállalások előkészítéséhez nagyon sok feladat kapcsolódik, ezek közül a hivatalon belül előforduló feladatok a jogi, szakmai előkészítés, valamint a közszolgáltatás, a bérleti szerződés és a munkaáltatói döntés előkészítése.

Az előkészítés feladatát 1 fő végzi.

1.9. Vezetői feladatok

A kis létszámú hivatalban 1 fő vezető, a jegyző dolgozik, a vezetői feladatokat ennek megfelelően látja el.

1.10. Nyilvántartás vezetése

A hivatalban valamennyi dolgozó vezet nyilvántartást, ezek közül egyforma arányban szerepelnek a papíralapon és az elektronikusan vezetett nyilvántartások. Szinte valamennyi dolgozó feladatai közé tartozik a nyilvántartások alapján végzett statisztikai adatszolgáltatás.

A legnagyobb számú nyilvántartások típusuk szerint a vagyoni, munkaügyi, számviteli, intézményt, közterületet érintő nyilvántartások.

Szinte mindenki vezet nem kötelezően előírt, hanem saját célra szolgáló, elhatározása alapján készített nyilvántartást.

1.11. Ügyfélfogadás

Ügyfélfogadást folyamatosan 7 fő, kijelölt ügyfélfogadási napokon 6 fő végez, ami nagyon magas arányt is jelent.

Az ügyfélfogadásban nagyobb részt hatósági ügyekben érintett ügyfelek vesznek részt, ezért a dolgozók is ezen a területen érintettek leginkább, emellett intézményi, adó, vállalkozókat érintő ügyekben is tartanak ügyfélfogadást.

1.12. Pályázati eljárások

A felmérés szerint a pályázatokhoz kapcsolódó feladatokat a pályázatok előkészítése, a pályázati adminisztráció jelenti, ebben 4 fő, illetve 3 fő vesz részt.

1.13. Minőségirányítás

A hivatalban minőségirányítási rendszer nem működik, de a minőségirányítás felelőssége, hivatali koordinációja 1 főnél megjelenik.

1.14. Informatika

A felmérés alátámasztja, hogy a hivatalon belül a munkavégzésben, a feladatok ellátásában egyre nagyobb szerepet kap az informatika. A hivatali dolgozók

valamennyien használják a számítástechnikai eszközöket, különösen az internetes szolgáltatások, a levelezés, a nyilvántartások vezetése területén.

Többen megjelölték a jogszabályokhoz való hozzáférés lehetőségét, és többen – valószínűleg tévedésből – az elektronikus ügyintézés.

1.15. Kommunikáció

A felmérés szerint többen kihasználják a különböző kommunikációs lehetőségeket, mint pl. rádió, internet, fórumok és hirdetmények, az ilyen sokrétű használatot azonban a vizsgálat tapasztalatai nem támasztanak alá.

A kommunikáció alatt a kétoldalú kapcsolatokat értjük, ezek megléte a technikai feltételek hiánya miatt is megkérdőjelezhető.

1.16. Hivatali működési feladatok

A hivatali működési feladatok közül 1 főnél a szabályozási jellegű feladat van megjelölve.

2. **A működéshez tartozó feladatok** elhatárolásán, a felmérésen túl kérdőívek, interjúk felhasználásával további elemzések készültek a hivatali működésről, érintve a munkaidő kihasználtságát, a leterheltséget, egyes hivatali tevékenységeket és működési feltételeket.

Ezek az elemzések a hivatali feladatok elhatárolásához, egyes feladatcsoportokhoz igazodóan további információkat adnak a működés egyes kérdéseiről.

A kérdőíves felmérések, interjúk tapasztalatai a tanulmány készítésén túl segítséget adhatnak a hivatali vezetés számára is a hivatali működés dolgozói megítéléséhez.

- 2.1. **A személyi feltételekhez kapcsolódóan** megállapítható, hogy alacsony a fluktuáció, a dolgozók többsége hosszabb ideje dolgozik a hivatalban és a közigazgatásban, valamint jelenlegi munkakörében is, ami biztosítékot jelent a megfelelő szakmai ismeretekre, gyakorlati tapasztalatokra, ezáltal az ügyintézés minőségére és az utánpótlás nevelésére is.

- 2.2. A hivatali dolgozók** szinte valamennyien tartanak ügyfélfogadást, szinte valamennyi érdemi ügyintézés céljából.

Az ügyfélfogadással eltöltött idő ügyfélfogadásra kijelölt időben heti átlagban (1-2 főnél) 1-2 órától (1-2 főnél) 20-24 óráig, ügyfélfogadási időn kívül (1-2 főnél) 1-2 órától (1 főnél) 20 órahosszáig terjed.

Az ügyfélfogadás során átlagosan egy ügyfélre fordított idő 10-15 percet jelent.

- 2.3. Az ügyintézéshez kapcsolódó kérdésekre** adott válaszok szerint 3 munkatárnak szükséges környezettanulmányt készíteni az ügy intézése során, változó gyakorisággal. Ez a tevékenység havi átlagban 1-6 órát igényel.

Az egy ügyirat elintézésére fordított idő 10-30 percig terjed.

A másolási, postázási feladatok elvégzésére fordított idő változó – 1, 3, 4 és 8 órától 18-20 óráig van megjelölve.

- 2.4. Testületi előterjesztést** 3 fő készít, havonta egyet-egyet. Egy előterjesztés elkészítéséhez átlagosan 3-5 órára van szükség, ebből különböző egyeztetésekre 30-60 percet kell fordítani.

- 2.5.** A kérdőívek és az interjúk alapján az **értekezletek** száma nincs vagy kevés (évente egy).

- 2.6.** A kérdőíves felmérés kitér a munkaidő alatti egyéb, a **munkavégzéssel nem összefüggő tevékenységek** gyakoriságának, időtartamának vizsgálatára is.

Dohányzással kevesen (2 fő), kávézással rendszeresen, alkalmanként többen (5 fő) töltik az időt, átlagosan 10 percet igénybe véve.

Személyes ügyeiket munkaidőben – egyenlő megoszlásban – ritkán, halaszthatatlan esetben vagy egyáltalán nem intézik.

Felső- vagy középfokú végzettséget biztosító tanulmányokat a hivatalból jelenleg nem végez senki, így konzultációra, vizsgára, tanulásra munkaidőt nem vesznek igénybe.

Képzésen, továbbképzésen, szakmai napon 3 fő vett részt 2-5 alkalommal, ez irányú távollétük ugyanannyi napot vett igénybe.

- 2.7. A többség (5 fő) véleménye szerint a munka végzéséhez szükséges **tárgyi feltételek** rendelkezésre állnak. Ugyanakkor szinte teljes az egyetértés abban, hogy a hivatal elhelyezése, az épület beosztása, nagysága, állaga nem alkalmas az ügyintézési feladatok ellátására.

A tárgyi feltételek javítása érdekében az új épület mellett az informatikai fejlesztéseket (szoftver, internet, nyomtató) sorolták fel.

A számítógép, az internet használatát mindenki szükségesnek tartja, a számítógép előtt eltöltött idő átlagosan naponta 4-7 óra.

- 2.8. Valamennyi dolgozó vezet valamilyen **nyilvántartást**, többségében számítógépen, ezek nagyobb része (61 db) kötelező, kisebb része (11 db) önként vállalt.

- 2.9. Valamennyi dolgozónak a munkája során, a munkavégzéshez szüksége van egyeztetésre. Az **egyeztetések** havonta 1 órától 8 órahosszáig vannak megjelölve, többségük 1-2 óra közötti. Az egyeztetéseket hatékonyak (6 fő) és nagyon hatékonyak értékelik.

- 2.10. A hivatali munkavégzést, annak színvonalát, nehézségét, szakszerűségét stb. több körülmény, tényező befolyásolhatja, ezek a teljesség igénye nélkül az alábbiak szerint alakulnak a vélemények alapján:

- A dolgozók nagy többsége (7 fő) napi munkavégzését tudja tervezni, heti munkavégzését azonban csak 2 fő, míg a többiek csupán meghatározott feladatokat tudnak tervezni.

- A tervszerű munkát akadályozó tényezők, körülmények közül konkrét megjelölést (időhiány, információhiány, munkaszervezési hiányosság, feltételek hiánya stb.) nem adtak.
- Az ügyeket a dolgozók valamennyien határidőben el tudják végezni.
- Havonta átlagosan irattározással 1-5 órát tölt el 6 fő, 1-1 fő 8 órát, illetve 16 órát, vezetői megbeszéléseken kiadott feladatok végrehajtására 30-60 percet, ellenőrzési feladatok ellátására 30-60 percet (1 fő 600 percet) fordítanak.
- A határidők betartása érdekében a dolgozók fele (4 fő) szerint szükséges túlórázni, ez havi átlagban önként vállaltan 1-10 óráig (többségében 1-4 óráig terjed.) A túlórázás okaként részben ciklikusan jelentkező feladatokat, mint pl. költségvetés, pályázat, beszámoló, valamint a leterheltséget, határidőket jelölték meg.
- A testületi döntések végrehajtására, képviselői kérések teljesítésére, tisztségviselői kérések, intézkedések végrehajtására havi átlagban viszonylag kevés időt fordítanak (1-5 óra).
- A hivatali munka szervezettségét a nagy többség megfelelőnek tartja, a struktúra felülvizsgálatát 3 fő szükségesnek, 5 fő nem tartja szükségesnek. Nem tartja szükségesnek a jelenlegi munkaszervezés, feladatfelosztás felülvizsgálatát, megváltoztatását 7 fő.
- A leterheltségre vonatkozó vélemények megoszlása: állandóan nagyon leterhelt 4 fő, kampánymunkák idején leterhelt 3 fő, átlagosan 1 fő havi átlagban vizsgálva. A vélemények szerint a dolgozók közötti leterheltség (7 fő szerint) hasonló.
- A dolgozók többsége (7 fő) szerint a jelenlegi munkarend megfelelő, rugalmas munkaidő bevezetése nem segítené elő a hatékonyabb munkavégzést (6 fő). A jelenlegi ügyfélfogadási rendet 4 fő megfelelőnek tartja, 4 fő változtatna rajta.
- A munka elvégzéséhez szükséges információkkal a túlnyomó többség (6 fő) minden esetben rendelkezik.
- A hivatali dolgozók elmondása szerint a közvélemény megítélése a hivatali munkáról vegyes, általában azonban elfogadott, erre irányuló felmérés nem volt.

- Az elbeszélgetések alapján megállapítható, hogy a hivatali működéssel összefüggő belső szabályokat, szabályzatokat kellő alapossággal, részleteiben nem ismerik, ezek többsége nem aktuális előírásokat is tartalmaz.