

4. NAPIREND

Ikt.sz.: 4191-4/2025

ELŐTERJESZTÉS

**Inárcs Nagyközségi Önkormányzat Képviselő-testületének
2025. augusztus 27-én 16⁰⁰ órai kezdettel tartandó soros nyilvános ülésére**

Tárgy: Döntés az Inárcsi Polgármesteri Hivatal
Szervezeti és Működési Szabályzatának
módosításáról

Előterjesztő: Szuróczi Csaba polgármester

Az előterjesztés készítője: Faragó Nikolett jegyző

Előterjesztés tartalma: Határozati javaslat

Szavazás módja: egyszerű többség

Megtárgyalja: Pénzügyi és Gazdasági Bizottság
Településfejlesztési Bizottság
Szociális és Esélyegyenlőségi Bizottság

Törvényességi szempontból ellenőrizte:



Tisztelt Képviselő-testület!

A Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatának legutóbbi módosítása alkalmával a hétfői ügyfélfogadási napon hosszabb nyitva tartást javasolt a Képviselő-testület. Ennek eredményeként hétfőnként 8 órától 18 óráig tartó ügyfélfogadási idő került meghatározásra.

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, amely változások leginkább nem a keletkező ügyek számában, hanem a kapcsolattartás módjában mutatkoznak meg. A helyi lakosok elmúlt időszakban kialakult ügyintézési igényeinek, módjának megfelelő munkarend és nyitva tartási rend a Polgármesteri Hivatal valamennyi ügyintézőjének is érdeke. Az SzMSz hatályos állapotának megfelelően 2025. május 1. napja óta hosszabbított nyitva tartással fogadjuk az ügyfelek hétfői napokon, így minden köztisztviselő 8 órától 18 óráig (10 óra időtartamban) látja el feladatait ezen a napon, függetlenül attól, hogy munkaköre ellátása során ügyfélforgalmat bonyolít-e. Az elmúlt hónapok során is tapasztaltuk, hogy egyre több megkeresés érkezik elektronikus úton az ügyfélfogadási időtől függetlenül. 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 folyamatosan, 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, míg az idősebb, jellemzően már nyugdíjas korosztály leginkább a reggeli órákban keresi fel a Polgármesteri Hivatal kollégáit.

Az elektronikus ügyintézés valamennyi ügykörben egyre népszerűbb. A lakossági panaszok jelentős része szintén elektronikus formában érkezik, e-mailben vagy e-papíron. A pénztárba történő befizetések, illetve a házipénztárból történő kifizetések száma is redukálódott, hiszen az ügyfelek is előnyben részesítik a banki átutalást, illetve a bankszámlára történő kifizetést. Hatósági ügyekben felvilágosítást, információt írásban kér a lakosság, és természetesen a választ is ebben a formában várja. Szociális és anyakönyvi ügyekben továbbra is elengedhetetlen a személyes ügyfélfogadás, azonban a szociálisan rászoruló, nehéz élethelyzetbe kerülő ügyfelek többsége éppen azért kér segítségeket, mert átmenetileg vagy tartósan munkanélkülivé vált, tartósan beteg, vagy beteg hozzátartozóját gondozza, így ezen ügyfélkör sem korlátozódik a délutáni, általános munkarenden túli ügyfélfogadási időre.

Az anyakönyvi ügyek többségének ügyintézéséhez előzetes időpont-egyeztetés szükséges, de ezeket a feladatokat az anyakönyvvezető úgy koordinálja, hogy mindenki számára megfelelő időpontot tud biztosítani, indokolt esetben akár ügyfélfogadási napon kívül is.

Az elmúlt 4 hónapban a hétfői, meghosszabbított ügyfélfogadási időben jelentős ügyfélforgalmat nem tapasztaltunk. Személyesen egyetlen ügyintézőt sem kerestek fel a 17-18 óra közötti időszakban, míg telefonon is csak elvétve, egy-egy hívás érkezett. A Polgármesteri Hivatal köztisztviselői azzal a kéréssel fordultak Faragó Nikolett jegyzőhöz, illetve a Tisztelt Képviselő-testülethez, hogy az ügyfélfogadási idő módosítását megfontolni szíveskedjenek, hogy a hétfői napokon, a korábban megszokott módon 8 órától 17 óráig legyen ügyfélfogadás.

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 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 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 Faragó Nikolett jegyző által tett javaslattal egyetértve, Inárcs Nagyközségi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal munkarendjét és ügyfélfogadási rendjét javaslom az alábbiak szerint meghatározni:

Az ügyfélfogadás rendjében az alábbi változásokat javasoljuk:

A Polgármesteri Hivatal általános ügyfélfogadási rendje:

Hétfő: 8.00-12.00 óráig; 13.00-18.00 óráig

Kedd: nincs

Szerda: 8.00-12.00 óráig; 13.00-16.00 óráig

Csütörtök: nincs

Péntek: nincs

A munkaidőkeret tartamát továbbra is 4 hónapban tervezzük meghatározni, az alábbi napi törzsidő és peremidő figyelembevételével:

	Peremidő	Törzsidő	Peremidő
Hétfő	07:00 – 08:00	08:00 – 18:00	17:00 – 18:00
Kedd	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Szerda	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Csütörtök	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Péntek	07:00 – 18:00	-	-

HATÁROZATI JAVASLAT

Inárcs Nagyközségi Önkormányzat Képviselő-testületének 183/2024. (XI. 27.) Kt. határozata

- 2025. szeptember 1-jétől Inárcs Nagyközség Önkormányzat Képviselő-testületének 183/2024. (XI. 27.) Kt. határozata az alábbiak szerint módosul:

11. A Polgármesteri Hivatal munkarendje

1./ A Polgármesteri Hivatalban a munkaidő heti 40 óra.

2./ A Polgármesteri Hivatalban dolgozók munkaidő beosztása:

	Peremidő	Törzsidő	Peremidő
Hétfő	07:00 – 08:00	08:00 – 17:00	17:00 – 18:00
Kedd	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Szerda	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Csütörtök	07:00 – 08:00	08:00 – 16:00	16:00 – 18:00
Péntek	07:00 – 18:00	-	-

- 3./ Ha a napi munkaidő a hat órát meghaladja, a kormánytisztviselő részére a **munkaidőn belül** – a munkavégzés megszakításával – napi harminc perc, valamint minden további három óra munkavégzés után a kormánytisztviselő részére legalább húsz perc munkaközi szünetet kell egybefüggően biztosítani.
- 4./ A dolgozó munkahelyről történő eltávozása esetén köteles tájékoztatni a csoportvezetőt (csoportvezető a jegyzőt) a távollét okáról, helyéről, a várható visszaérkezés időpontjáról.
- 5./ Betegség miatti távollétet személyesen, vagy hozzátartozó útján, a táppénzes állomány megkezdésének napján, vagy az azt követő munkanapon kell a jegyzőnél vagy a csoportvezetőnél bejelenteni. A betegség miatti távollét időtartamát a táppénzes állományt követő munkanapon a szükséges okmányok leadásával kell igazolni.
- 6./ A Polgármesteri Hivatalban a jelenléti ív használata kötelező, melyen a munkakezdés, - befejezés időpontját, a kiküldetés tényét - a kiküldetés helyének feltüntetésével, - a szabadság és táppénz időtartamát eseményszerűen vezetni kell. A munkakezdés és befejezés időpontját a munkavállaló saját kezűleg köteles bejegyezni.

12. Az ügyfélfogadás rendje

1./ Az ügyfélfogadás rendje az alábbiak szerint alakul:

- Tisztségviselők:

Polgármester: telefonon vagy személyesen előre egyeztetve ügyfélfogadási időben

Jegyző: telefonon vagy személyesen előre egyeztetve ügyfélfogadási időben

- A Polgármesteri Hivatal általános ügyfélfogadási rendje:

Hétfő: 8.00-12.00 óráig; 13.00-17.00 óráig

Kedd: nincs

Szerda: 8.00-12.00 óráig; 13.00-16.00 óráig

Csütörtök: nincs

Péntek: nincs

- 2./ A Polgármesteri Hivatal köztisztviselői a jegyző engedélyével előzetes egyeztetés alapján az országgyűlési képviselőt, az önkormányzati képviselőket, - megbízatásukból fakadó feladataik végzésével kapcsolatban - ügyfélfogadási időn kívül, munkaidőben fogadni kötelesek.
- 3./ Egyes hivatali államigazgatási szolgáltatásokat (házasságkötés, egyéb családi ünnepek rendezése) szombaton és ünnepnapokon is - a helyi szokásoknak megfelelő igények szerint - el kell látni.
- 4./ Az ügyfélfogadás rendjét a Polgármesteri Hivatal bejáratánál ki kell függeszteni, továbbá a www.inarcs.hu honlapon közzé kell tenni.

Inárcs, 2025. augusztus 18.


Szuróczki Csaba
polgármester

