

ÁROP-1.A.5-2013-2013-0028
A kidolgozott hatékonyságnövelő intézkedések megvalósításának nyomon követése

Típus	Tevékenység megnevezése	Hatékonyságnövelő intézkedés megnevezése	Intézkedés végrehajtásának határideje	Az intézkedés rövid leírása	Felelős	Megjegyzés	
Kötelező tevékenység	Támogató infrastruktúra és szerződéses kapcsolatok felülvizsgálata	Az egyes önkormányzati kötelező vagy önként vállalt feladatok ellátását érintő dokumentumok (rendeletek, szerződések) komplex felülvizsgálata	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az önkormányzat kötelező és önként vállalt feladathoz kapcsolódó rendeletek felülvizsgálata és szükség szerinti módosítása, a feladatokhoz kapcsolódó szerződések felülvizsgálata és szükség szerinti módosítása (pl. a már nem élő szerződések hatályon kívül helyezése, a szerződések záradékolása)	jegyző, irodavezetők	A helyi tömegközlekedés koncessziós eljárás keretében pályázati felhívás került meghirdetésre 2014. december 19. napjával. A hulladékgazdálkodás közszolgáltatás új szerződése 2014. október 20-án aláírásra került. Az új szerződések már záradékkal ellátva kerültek aláírásra (pl. 5. számú felnőtt háziorvosi körzet feladat-ellátási szerződésének módosítása)	
		A végrehajtott intézkedések nyomon követése	folyamatos	A jegyző és az érintett irodavezetők folyamatosan nyomon követik az intézkedések megvalósítását	jegyző, irodavezetők		
	Fenntartható gazdálkodás és költségvetési egyensúly	A fejlesztésekhez szükséges önerő – beleértve a pályázati önerőt is – biztosítása érdekében meg kell vizsgálni, hogy mely önkormányzati ingatlanok forgalomképesek és elő kell készíteni piaci áron történő értékesítésüket	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	A Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Iroda a projekt keretében beszerzésre került vagyonyilvántartó szoftver segítségével elvégzi az ingatlanok felmérését és előkészíti a forgalomképes ingatlanok piaci áron történő értékesítését.	Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Iroda vezetője	A vagyonyilvántartó szoftver 2014. november 30-ig beszerzésre került.	
		Az önkormányzat adóbevételeinek növelése és szociális kiadásainak csökkentése érdekében tovább kell folytatni a munkahelyteremtés támogatását.	Rövid távú (0-3 hónap) 2015. december 31. és folyamatos	A munkahelyteremtésről szóló rendelet felülvizsgálata és az önkormányzat költségvetésekor a munkahelyteremtést szolgáló támogatások minél nagyobb összegben történő biztosítása	jegyző, irodavezetők	A Képviselő-testület a 2014. szeptember 25-ei ülésén módosította a munkahelyteremtés támogatásáról szóló 7/2014. (V. 16.) számú rendeletet	
		Meg kell vizsgálni a városi szinten működő követeléskezeléssel foglalkozó szervezet felállítását	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az érintett cégekkel és intézményekkel egyeztetést kell tartani annak érdekében, hogy milyen módos lehetne egy követeléskezeléssel foglalkozó szervezet felállítását.	jegyző, irodavezetők, intézményvezetők, cégvezetők	Az Expedio Vass Kft. végzi a Komlói Fűtőerőmű Zrt., a Komló-Víz kft., a Komlói Városgazdálkodási Zrt, a GESZ és a Városgondnokság kintlévőségeinek kezelését.	
		Az intézményi és közműhálózatok újratemelésének megakadályozása érdekében meg kell vizsgálni a célzott önkormányzati támogatások nyújtásának lehetőségét.	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az új önkormányzati segélyezési rendszer kialakítására 2015. március 1-éig kerül sor.	jegyző, Szociális Iroda vezetője	A Képviselő-testület 92/2014. (VIII.14.) számú határozatával jóváhagyta a társasházak víziközmű hálózatok rendezéséről szóló határozatot	
		Költségvetési gazdálkodás szabályozottságának felülvizsgálata (célfeladat)	A gazdasági ügyrend, a FEUVE szabályzat és ellenőrzési nyomvonal felülvizsgálata a jogszabályi változásokhoz igazodóan	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 31.	A Vagyongazdálkodási és Pénzügyi Iroda felülvizsgálja és a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítja a szükséges szabályzatokat.	Vagyongazdálkodási és Pénzügyi Iroda vezetője	
		Mánfa Község Önkormányzat és a Mánfai Roma Nemzetiségi Önkormányzat hiányzó szabályzatainak elkészítése	Középtávú (3-9) hónap 2015. április 30.	Vagyongazdálkodási és Pénzügyi Iroda elkészíti a Mánfa Község Önkormányzat és a Mánfai Roma Nemzetiségi Önkormányzat hiányzó szabályzatait.	Vagyongazdálkodási és Pénzügyi Iroda vezetője		
		Belső ellenőrzés tanácsadói tevékenységének erősítése	Közép távú (3-9 hónap) 2015.január 1-	A belső ellenőrzés a jogszabályok figyelemmel követése mellett negyedéves rendszerességgel közzétett szabályozás változtatására vonatkozó javaslati sort készít,	Belső ellenőrzés		

		Humán erőforrás képzése, hatékony munkaszervezés, munkaköri leírások felülvizsgálata	től folyamatos Közép távú (3-9 hónap) és folyamatos	illetve az ehhez mellékelte a módosításra vonatkozó javaslatot, sablont állít össze. A hatékony munkaszervezés érdekében szükséges tevékenységek elvégzése, mely jelenti a Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Irodán megüresedő álláshely megfelelő szakmai végzettséggel rendelkező kollégával történő betöltése, a márfai kolléga képzése, a munkaköri leírások aktualizálása, valamint a pénzügyi, számviteli szabályozás megismertetése a pénzügyi és vagyongazdálkodási iroda dolgozóival és a hivatal többi érintett ügyintézőjével	Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Irodán	
Étkeztetéssel kapcsolatos finanszírozási modell kidolgozása	Táplálkozás-egészségügyi előírások betartatása a közétkeztetést végző céggel	folyamatos		EMMI rendelete konkrétan tartalmazza az előírásokat a felhasználandó nyersanyagokra vonatkozóan, ennek betartása a vállalkozó kötelezettsége és ennek indokolatlanul nagy anyagi és humán erőforrás igényvel járna, ha a felhasznált nyersanyag napi szinten történő ellenőrzésére kerülne sor	GESZ vezetője	A közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról szóló 37/2014. (IV.30.) EMMI rendelet ennek hatályba lépését követően az önkormányzat a szociális és gyermekvédelmi támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013 (XI.29.) rendelet alapján a normaemelés megtörtént annak érdekében, hogy a jogszabályokban meghatározottak biztosítása megtörténjen.
	Tálalókonyhák infrastrukturális feltételeinek javítása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 31.		A „Közétkeztetési folyamatok és feltételek felülvizsgálatáról” szóló összefoglaló jelentésben intézményenként jelzett infrastrukturális hiányosságok pótlása megtörtént és higiéniai előírásoknak nem megfelelő tevékenységek megszüntetésre kerültek,	Gazdasági Ellátó Szervezet vezetője	2014. november 15-éig az intézkedések a GESZ vezetésével megtörténtek
A munkatársak munkaköri és szervezeti besorolásának, illeszkedésének felülvizsgálata, átszervezése	Hatósági ügyintézői munkaköri leírásának módosítása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 31.		A hatósági ügyintéző munkaköri leírása aktualizálása a Hivatal munkaszervezési változásaihoz igazodva.	Hatósági és Adóiroda vezetője	A hatósági ügyintéző munkaköri leírása aktualizálásra került a Hivatal munkaszervezési változásaihoz igazodva.
	Szakmai jellegű képzések biztosítása a szociális iroda ügyintézői részére (konfliktuskezelés, kommunikációs tréning)	Rövid távú (0-3 hónap) folyamatos		A Hivatal 2015. évi képzési tervében a szociális ügyintézők számára az ügyfelekkel való eredményesebb kapcsolattartást segítő képzések beépítésre kerülnek.	Személyzeti ügyintéző	Az iroda minden dolgozója részt vette a Fenntartható önkormányzat 1. Az értékteremtő konfliktusoldás képzésen 2014. évben.
Munkaidő-beosztás rendjének és az ügyfélfogadás rendjének felülvizsgálata (célfeladat)	Igazgatási szünet bevezetése	Rövid távú (-9 hónap) 2014. december 15.		Az igazgatási szünet szabályozásáról szóló rendelet megalkotása.	jegyző	A képviselő-testület 2014. december 4-ei ülésén jóváhagyta az igazgatási szünetről szóló 21/2014. (XII.5.) sz. rendeletet
	Hivatali munkaidő átalakítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.		A Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatának és ügyrendjének felülvizsgálata, melynek során szabályozásra kerül a hosszított ügyfélfogadás rendje, a fizikai állomány hatékonyabb munkaszervezése, valamint az otthoni munkavégzés lehetősége.	jegyző	A képviselő-testület 2014. december 4-ei ülésén jóvá hagyásra került a Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata és ügyrendje
Az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikáció felülvizsgálata, a kapcsolattartás módszertanának kidolgozása (célfeladat)	Szociális Kerekasztal rendszeres összehívása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 31.		A Komló Város Önkormányzat képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi ellátási formákról, támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013. (XI. 29.) önkormányzati rendeletben a Szociális Kerekasztal rendszeres, negyed évenkénti összehívása rögzítésre kerül.	Szociális iroda vezetője	A képviselő-testület a 2014. december 4-ei ülésén tárgyalta a rendeletmódosítást. A Szociális Kerekasztal 2014. december 3-án ülésezett.
	A szociális intézmények kapcsolattartási formáinak bővítése	Középtávú (3-9 hónap) 2015. március 31.		A szociális intézmények közötti kapcsolattartás formájára bevezetésre kerül a Skype-on való kommunikáció, melynek infrastrukturális feltételei kialakításra kerülnek.	A szociális intézmények vezetői	
	A Szociális Iroda és a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat közötti együttműködés javítása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 15,		A Szociális Iroda vezetője tájékoztatta a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjét, arról, hogy a kapcsolattartás, megbeszélések rendje hogyan alakul.	A Szociális Iroda vezetője, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat vezetője	2014. november 15-én a tájékoztatás megtörtént.
	Kórházi szociális munka bővítésének kezdeményes	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 31.		A heti 4 órában foglalkoztatott kórházi szociális munkás munkaidejének növelése érdekében az önkormányzat egyeztetést kezdeményez a Kórház igazgatójával.	Szociális Iroda vezetője	A Szociális Kerekasztal 2014. december 3-án tartandó ülésén napirendre tűzte a kérdést.

Választható tevékenységek	Települési közszolgáltatások összehangolása nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával: Települési közszolgáltatásban résztvevők felmérése, helyzetelemzés	A Városüzemeltetési- és Intézmény-felügyeleti Iroda, a Komló Város Önkormányzat Gazdasági Ellátó Szervezet és a Komló Város Önkormányzat Városgondnokság, valamint a Komlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. feladat- és hatásköreit, ha szükséges, végezzenek profiltisztítást vagy feladat-és hatáskör átcsoportosításokat a párhuzamosságok kiküszöbölésére, a feladat- és felelősségi körök egyértelmű meghatározására	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Felülvizsgálatra kerül az érintett szervezetek feladat- és hatáskörei és a párhuzamosságok megszüntetésére kerülnek.	Jegyző, érintett iroda képviselője, az érintett intézmények vezetői, az érintett cég vezetője	A képviselő-testület 2014. december 4-ei ülésén jóváhagyta a 2015. évi belső ellenőrzési tervet, melynek során a Városgondnokság szabályozottságának ellenőrzésére kerül sor.
		A közszolgáltatásokban résztvevők együttműködésének javítása a köztük lévő információáramlás javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az önkormányzat városüzemeltetési feladatainak ellátásában részt vevő szervezetekkel történő kapcsolattartás hatékonyságának növelése című célfeladat tanulmányban pontosan meghatározásra kerültek a kapcsolattartás javítására vonatkozó intézkedések	jegyző, Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda műszaki referense és az érintett intézmények cégek vezetői	Az eddig pénteken reggel tartott irodavezetői értekezletek 2014. novemberétől kedd reggelre kerülnek megtartásra, annak érdekében, hogy az érintettek hatékonyan részt tudjanak venni rajta.
		Az önkormányzati tulajdonú víziközműből szolgáltatott ivóvíz- és a csatornamű használatért fizetendő díjakról szóló 33/1996. (XII.29.), valamint A települési szilárd hulladék kezelésével kapcsolatos közszolgáltatásokról és annak kötelező igénybe vételéről szóló 15/2002 (VII. 01.) számú rendeletek felülvizsgálata	értelem szerint	Az ivóvíz- és a csatornamű használatáért, valamint a hulladékszállításért fizetendő díjakat szabályozó önkormányzat rendeletek módosítására nincs jelenleg lehetősége az önkormányzatnak, mivel a vonatkozó törvények végrehajtási szabályozása nem került elfogadásra, így ezen helyi rendeletek módosítására csak az ágazati jogszabályok hatálya lépését követően kerülhet sor.	jegyző	
		A Mohács-Víz Kft.-vel kötött, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos szerződések felülvizsgálata	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	A Mohács-Víz Kft.-vel kötött, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos szerződések felülvizsgálatának lefolytatása szükséges.	jegyző	A hulladékgazdálkodás közszolgáltatás új szerződése 2014. október 20-án aláírásra került
		Az Önkormányzat irányítása alatt lévő gazdasági társaságok esetében, ahol az összevonás nem lehetséges, felülvizsgálni és előkészíteni annak lehetőségét, hogy a funkcionális feladatokat valamennyi esetben egy társaság vagy szervezet lássa el.		A kormányzati tervek, azaz érintett közszolgáltatások állami átvételére irányuló intézkedések következtében jelen intézkedésnek nincs létjogosultsága.		

	A fekvő- és járóbeteg-ellátás állami átvétele következtében kialakult, jogilag rendezetlen, és a városi közszolgáltatás zavartalan működését veszélyeztető ügyek rendezése.	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	A GYEMSZI ismételt megkeresése szükséges annak érdekében, hogy a kórház átadása után rendezetlenül maradt ingatlannal kapcsolatos jogi ügyek megoldódjanak.	Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Iroda jogásza	2014. december 31. napjáig a Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Iroda jogásza a GYEMSZI-t levélben ismételt megkeresi az ingatlannal kapcsolatos jogi ügyek mielőbbi rendezése érdekében.
Az önkormányzat városüzemeltetési feladatainak ellátásában részt vevő szervezetekkel történő kapcsolattartás hatékonyságának növelése (célfeladat)	A Hivatalon belüli kommunikáció javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	A városüzemeltetési csoport műszaki referensének és a műszaki ügyintézőknek a munkaköri leírását szükség szerint ki kell egészíteni, illetve pontosítani szükséges. Az irodán belül a csoportvezető és műszaki ügyintézők között rendszeres munkaértekezletet kell tartani heti gyakorisággal, illetve szükség szerint. A városüzemeltetést érintő döntések meghozatalában és feladat végrehajtás során a városüzemeltetési csoport fokozott bevonása a hivatali egyeztetésekbe. A városüzemeltetési csoport vezetője részéről folyamatos tájékoztatás adása felettesei részére. Az információk továbbításakor a hivatalon belül és más szervezetekkel történő kapcsolattartás során előnyben kell részesíteni az elektronikus úton történő írásos kommunikációt.	aljegyző, Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti iroda vezetője és műszaki referense	
	A Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti iroda és a Városgondnokság közötti kommunikáció javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Hetente személyes megbeszélés és helyszíni szemle megtartása, azok megfelelő dokumentálása. A városüzemeltetési csoport tájékoztatása azokról a rendkívüli feladat végrehajtásokról, melyek nem a csoporton keresztül kerültek megrendelésre, köztemetőben tartott ellenőrzéseken felvett jegyzőkönyvek csoport részére történő megküldése. Városgondnokság részéről információ adása az aktuális feladatokat tartalmazó táblázat összeállításához, adatfrissítéséhez	Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti iroda műszaki referense és a Városgondnokság vezetője	
	A Városgondnokság intézményen belüli információáramlás javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Felelős kijelölése az elektronikus üzenetek fogadására, intézményen belüli továbbítására és az információk továbbításakor előnyben kell részesíteni az elektronikus úton történő írásos kommunikációt. Köztemető felügyelete során kéthetente ellenőrzések lefolytatása és ezen ellenőrzés dokumentálása.	Városgondnokság vezetője	
	A Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda és a gazdasági szervezetek közötti kapcsolattartás	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az információk továbbításakor előnyben kell részesíteni az elektronikus úton történő kommunikációt. A cégek honlapján a városüzemeltetési feladatok végrehajtásával kapcsolatos adatbázisok feltöltése, rendszeres kiegészítése, frissítése. A társaságok vezetőivel, beosztottaival való rendszeres kapcsolattartás, kölcsönös tájékoztatás adása.	Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti iroda műszaki referense és a gazdasági szervezetek vezetői	
Új feladat-ellátási rend: hatékonyság- és költségelemzés, átvilágítás, működési modellezés	A köznevelési intézmények működtetési és a fenntartási feladatok kapcsán a felek csoportos megbeszélés keretében rendszeres időközönként egyeztessék az aktuális feladatokat és kihívásokat, továbbá készüljenek fel a következő időszak várható teendőire.	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Az új köznevelési intézményrendszer, az önkormányzati fenntartásban és működtetésben álló köznevelési intézmények hatékony működési struktúrájának kialakítása. Az új köznevelési intézményrendszerben az önkormányzat és az állami intézményfenntartó központ, illetve a köznevelési intézmények kapcsolattartásának fejlesztése, információáramlás folyamatának korszerűsítése a hatékony működtetés kialakítása érdekében című célfeladat tanulmányban megfogalmazásra kerülnek azon javaslatok, amelyek javíthatják az együttműködést.	Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda vezetője, GESZ vezetője, KIK Komló Tankerületének vezetője	

	A CORSO integrált pénzügyi rendszer használatának oktatása a Gazdasági Ellátó Szervezet dolgozói részére a hatékonyabb munkavégzés érdekében.	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	A GESZ dolgozóinak képzésen történő részvételének biztosítása.	GESZ vezetője	2014. november 15-éig megtörtént a továbbképzés
	Az önkormányzat és a hivatal vezetőinek naprakész információkkal való ellátása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	E IKTAT tanúsított iratkezelő szoftver és a CORSO vagyonyilvántartó szoftver beszerzése	jegyző	A két szoftver beszerzése és telepítése 2014. november 30-ig megtörtént.
Közigazgatási hatósági feladat-ellátás felülvizsgálata (célfeladat)	Építéshatósági ügyek	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.	Építéshatósági ügyintéző felvétele, aki a kellő magasépítési végzettségek birtokában az elkövetkezendő 6-8 hónap alatt olyan színvonalon betanul a kialakított rendszerbe, hogy az idősebb ügyintéző nyugdíjazását követően ismét biztosított lesz a folyamatos működés. E munkakörnél a megfelelő végzettség mellett követelményt jelent még a széleskörű helyismeret (kiemelten Komló területére), és az a minőség, amellyel határozottan a helyes irányba lehet terelni az építetűt az egyeztetések során. Így rendkívül akut e személyzeti kérdés megoldása, mivel eddig nem sikerült az említett elvárásoknak megfelelő személyt találni.	jegyző, Hatósági és Adóiroda vezetője	Az építéshatósági ügyintéző felvétele 2014. október 1. napjával megtörtént
	Szociális ügyek	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	A szociális iroda vezető-helyettesi részmunkakörrel rendelkező ügyintézője kezdjen el konkrét, előre leegyeztetett munkafolyamatokat önállóan végigvinni azok közül (pl.: önkormányzati rendeletmódosítás, képviselő-testületi vagy bizottsági döntés előkészítése, szociális földprogram, szociális bolt), amelyeket eddig kizárólag az irodavezető látott el.	jegyző, Szociális Iroda vezetője	A szociális iroda vezető-helyettesi részmunkakörrel rendelkező ügyintéző betanítása a feladatokba megkezdődött
	Mánfai kirendeltség működésének javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	A Mánfai Kirendeltségen dolgozó önkormányzati (pénzügyi) ügyintéző betanítása a szociális hatósági ügyek intézésébe. A munkaköri leírások módosítása, valamint a kiadmányozás rendjének újraszabályozása. A Takarnet rendszert kirendeltségen történő alkalmazás. Péntekenként kizárólag csak a halotti anyakönyvezés ügyében legyen ügyfélfogadás a Mánfai Kirendeltségen. A Mánfa, Magyarhertelend és Magyarország községekhez tartozó építéshatósági iratok kerüljenek a Mánfai Kirendeltségre, ahol egy külön kialakított irattári helyiségben településenként kerüljenek tárolásra.	jegyző	A kirendeltség ügyfélfogadása módosult.
	Cím- és lakcímnnyilvántartással kapcsolatos feladatok	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	Jegyző által a járási hivataltól személyes átadás céljából átvett lakcímkártyák ügyfélhez történő továbbítása érdekében a hatósági és adóiroda keresse meg az érintett társasházak közös képviselőit a személyes átadás elősegítése céljából, továbbá ennek lehetősége kerüljön hirdetményben közzétételre a társasházi hirdetőtáblán	jegyző	A lakcímkártyák továbbítása a leírt módon történik 2014. június 30. óta
	Állatvédelmi hatósági jogkör, gyepmesteri telep, ebösszeírás követelmények	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	A Ket. hatósági ellenőrzésre vonatkozó rendelkezésének alkalmazását (a tényállás teljes körű megállapításának érdekében), és ennek eredményének függvényében kell mérlegelni a döntésre (bírságolás, kötelezés, stb.) irányuló hatósági eljárás megindítását. Az e feladatkörrel érintett ügyintézővel pedig rendszeres konzultációra kell sort keríteni, legalább a jogszabályváltozások okán. Az új gyepmesteri telep működtetésének tisztázni szükséges a gyepmesterrel a jogszabályi kereteket, szem előtt tartva a helyi állatvédő szerveződések közreműködési igényét is. Félévente pedig legalább szóban számoljon be a	jegyző, Hatósági és Adóiroda vezetője, gyepmester	A gyepmesterrel történt a konzultáció és december 19-éig befejeződött az ebösszeírás

				gyepmester a működtetési tapasztalatairól a Városgondnokság és a Hivatal vezetőjének. Az önbevallásos ebösszeírásra általános felhívást kell közzétenni az ebtartók felé azzal, hogy a külterületeken teljeskörűen, míg belterületen véletlenszerűen fogják ellenőrizni a közterület-felügyelők és a gyepmester az ebösszeírási felhívásban foglalt- és az egyes állattartói kötelezettségek teljesítését.		
	Termőföldek forgalmával járó új jegyzői feladatok	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	A termőföldekkel kapcsolatos adásvételi és haszonbérleti szerződéseket megszigorított rendben kell hirdetményben közzétenni. Több formai és tartalmi követelményt kell ellenőrizni és betartani, így e feladatkört jogász végzettségű ügyintézőre kell bízni. Mivel megnőtt a hirdetmények kifüggesztési határideje, így indokolt bővíteni a hivatal hirdetményi felületét zárható hirdetőszekrényekkel.	jegyző, Hatósági és Adóiroda vezetője	A feladatot jogász végzettségű ügyintéző végzi, akinek munkaköri leírása kiegészítésre került ezen feladattal. Új hirdetőszekrények kerültek elhelyezésre a hivatal épületében.	
	Társasházak törvényességi felügyelet	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. november 30.	A feladatkör ellátását jogász végzettségű köztisztviselő végezze.	jegyző	A feladatkört jogász végzettségű köztisztviselő látja el, akinek munkaköre ezen feladattal kiegészítésre került	
	Egyéb hatékonyágjavító intézkedések	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	<p>Az Hatósági és Adóirodán jogász végzettséggel rendelkező – üzletek, telepek engedélyezését végző – ügyintéző önkormányzati rendeletalkotási, és egyéb összetettebb feladatokkal (pl.: képviselő-testületi-, bizottsági döntés előkészítése vagy végrehajtása; új munkafolyamat teljes körű beépítése a hivatal működésébe) való ellátását abból a célból, hogy a tapasztalatok ne csak az irodavezetőnél keletkezzenek</p> <p>A Hivatal zavartalanabb működtetése érdekében szükséges portaszolgálat által kontrollált beléptetés, kártyás rendszer működtetése ügyfélfogadási időn kívül az ügyfélfogadási időn kívüli bejárás szabályozása érdekében. A halotti anyakönyvi események kapcsán az ügyfélfogadási rendszert úgy kell kialakítani, hogy minden nap legyen rá mód, de a kedd, csütörtök és pénteki napokon időben legyen korlátozott a bejelentés időbeli lehetősége. Így a jogszabályi követelményeknek is eleget teszünk, egyben javítunk a háttér munka hatékonyságán.</p> <p>A Képviselő-testület szervezeti és működési szabályzatának következő módosításakor az ebösszeírással és a közút nem közlekedési célból történő igénybevitelének engedélyezésével kapcsolatos képviselő-testületi hatáskörök kerüljenek felülvizsgálatra. Minden olyan további önkormányzati feladat átruházása szükséges, amely hatósági jellegű (határidőre kell döntést hozni, amelyet adott esetben végre kell hajtani, szankcióval kikényszeríteni vagy ellenőrizni) vagy az eddigi gyakorlat és célszerűségi szempontok alapján a jegyző hatáskörében érdemes ellátni.</p> <p>Az üzletek működésével, állattartási- és köztisztasági ügyekkel (valamint a később hatályba lépő közösségi együttéléssel össze nem egyeztethető magatartásokkal) kapcsolatos helyszíni ellenőrzésekre a közterület-felügyelők bevonása szükséges.</p> <p>Az építéshatósági ügyintézők felhasználói igényének felmérését követően új asztali számítógépek beszerzése szükséges, amely javíthatja a munkavégzés hatékonyságát.</p> <p>Olyan esetben, amikor bankszámlát kell hagyatékban leltározni, készüljön egy</p>	jegyző, Hatósági és Adóiroda vezetője	<p>Az érintett köztisztviselő munkaköri leírása kiegészítésre került.</p> <p>A beléptető rendszer kialakításra került.</p> <p><i>A Képviselő-testület szervezeti és működési szabályzatáról szóló 16/2014. (X.27) rendelet a hatáskörök tekintetében részben módosításra került</i></p> <p>A feladatokba a közterület-felügyelők bevonása megtörtént.</p> <p>A számítógépek beszerzése megtörtént.</p> <p>Gyakorlatban alkalmazásra került.</p>	

				általános tartalmú megkeresés az érintett bank felé, amelyben valamennyi lényeges kérdés után érdeklődik az eljáró hatóság.		
	Adóügyi hatáskör	Hosszú távú (9-24 hónap)	<p>A technikai feltételek javítása érdekében szükséges a fénymásológó cseréje, melynél elvárás, hogy A/3-as méretig tudjanak szkennelni, továbbá az Önkadó programról vezérelve íves formátumban képesek legyenek csekket nyomtatni.</p> <p>Az adóértékesítők előállítását tekintetében a beborítékolt, tértivevénnyel ellátott küldemények elkészítése és a kapcsolódó és a Magyar Posta Zrt. által elfogadott postakönyveket elkészítése tevékenység kiszervezésének megvizsgálása.</p> <p>A márfai ügyek kapcsán a bírósági végrehajtóknak korábban adott megbízások kerüljenek teljes körűen visszavonásra, azért, hogy adott ügyfél „csak” az adóhatóság oldaláról legyen érintett behajtás terén, ráadásul gyorsabban és az aktuális hátralékhoz igazítottan történjen ezen eljárásokban az ügyintézés.</p> <p>Mivel a márfai helyi adóztatás feladata is az új önkormányzati törvényben foglalt időszakokban, külön önkormányzati döntések függvényében tartozhat feladataink közé, így törekedni arra, hogy a kapcsolódó ügyiratok bármikor leválaszthatóak legyenek.</p> <p>Az adó- és értékbizonyítványok terén hatékonyabb lenne egy több szempontból visszakérdezhető elektronikus nyilvántartás, így a Hivatal vezetése hatalmazza fel az irodavezetőt arra, hogy az adó- és értékbizonyítványokhoz szükséges nyilvántartó programok beszerzéséről vagy egyedi szoftver megírásáról kérjen ajánlatokat, folytasson ez ügyben tárgyalásokat annak 2015. január 1-jei bevezetése érdekében.</p>	jegyző, Hatósági és Adóiroda vezetője	<p>A nyomtatók cseréje megtörtént</p> <p>A bírósági végrehajtónak adott megbízás visszavonásra került</p> <p>A kapcsolódó ügyiratok leválasztása biztosított.</p>	
Az új köznevelési intézményrendszer, az önkormányzati fenntartásban és működtetésben álló köznevelési intézmények hatékony működési struktúrájának kialakítása (célfeladat)	Az Önkormányzat és a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ közötti együttműködés javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.) - folyamatos	<p>Az önkormányzati döntést igénylő kérésekről és annak ütemezéséről (pl. intézményvezetői kinevezés) a KIK Komlói Tankerületének igazgatója minden tanév megkezdése előtt augusztus végén írásban tájékoztatja a polgármestert és a Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda vezetőjét.</p> <p>A Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda vezetője írásban tájékoztatja a KIK tankerületének vezetőjét a képviselő-testületi ülések várható időpontjáról.</p> <p>A KIK Komlói Tankerületének igazgatója a tanév végén írásban tájékoztatást készít a tankerület előző évi munkájáról, külön kitérve az intézményi kapacitáskihasználtságra.</p> <p>A KIK Komlói tankerületének igazgatója az iskolai beíratást követően tájékoztatást készít a beíratásról, igazodva az óvodai beíratásról szóló tájékoztatóhoz.</p> <p>Egyeztetés szükséges arra vonatkozóan, hogy a javaslatok megállapodás formájában kerüljenek rögzítésre.</p>	Városüzemeltetési és Intézményfelügyeleti Iroda vezetője és a KIK Komlói Tankerületének igazgatója	<p>A KIK tankerületének igazgatója részére a képviselő-testületi ülések időpontjai megküldésre kerültek, valamint levélben kezdeményezés történt arra vonatkozóan, hogy a javaslatok megállapodás formájában kerüljenek rögzítésre. 2014. december 17-én megküldött levélben.</p>	
	A GESZ és a Klebelsberg Intézményfenntartó Központ közötti együttműködés javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.) - folyamatos	<p>A karbantartás tekintetében az intézmények az elvégzendő feladatokat a felmerülést követően telefonon és írásban (e-mai) is jelezzék a GESZ felé.</p> <p>A felújítási munkálatok esetében az intézmények vezetői a tanév vége előtt, legkésőbb április végéig írásban jelezzék a nyári szünetben szükséges felújítási munkálatokat a GESZ részére. A technikai dolgozók rendkívüli munkájának szervezése érdekében a KIK a tanév elején megküldi az intézmények munkatervét a GESZ részére.</p> <p>Egyeztetés szükséges arra vonatkozóan, hogy a javaslatok megállapodás formájában kerüljenek rögzítésre.</p>	A GESZ vezetője és a KIK Komlói Tankerületének igazgatója		

	Szakmai és támogató folyamatok felülvizsgálata, 3 kiválasztott folyamat átszervezése	Iktatási rendszer hatékonyabb működtetése	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	Új iratkezelési szabályzat elkészítése. A E-IKTAT szoftver megvásárlása. Az E-IKTAT szoftver felhasználó által jelzett problémáinak szoftver fejlesztéssel történő javítása	jegyző	Az E-IKTAT szoftver beszerzése 2014. november 30-áig megtörtént
		Közbeszerzési eljárások hatékonyságának növelése	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	A közbeszerzési eljárásrend felülvizsgálata és hatékonyabb működésének kialakítása. A beszerzési és közbeszerzési szabályzatok felülvizsgálata. A közbeszerzési eljárások lebonyolításában résztvevő köztisztviselők továbbképzési lehetőségének biztosítása a magas szakmai színvonal fenntartása érdekében, Az ösztöndíj rendszerű utánpótlás képzés bevezetése a jövő szempontjából fontos cél ezen a területen is	aljegyző, közbeszerzésben érintett köztisztviselők	A Képviselő-testület szervezeti és működési szabályzatáról szóló 16/2014. (X.27) rendelet alapján megalakult a 3 tagú jogi, ügyrendi és közbeszerzési bizottság. A képviselő-testület a 150/2014. (XII.04.) számú határozatával módosította a közbeszerzési szabályzatot. 10 fő részt vett e-learning képzésben közbeszerzés tárgyban 2014. évben.
		Önkormányzati vagyongazdálkodás hatékonyságának növelése, szabályozottságának javítása	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	Törvényi változások hiányában az Önkormányzatnak törekednie kell a helyi szintű jogszabályok megalkotása során arra, hogy a szabályozó környezetben vagyongazdálkodási feladatait a lehető leghatékonyabban tudja ellátni. A hatályos önkormányzati vagyonrendelet teljes körű felülvizsgálata, adott esetben új rendelet megalkotása. Az önkormányzati vagyonrendelet módosítása esetén, a vagyonrendelettel összefüggő, egymásra kölcsönösen ható önkormányzati rendeletek és szabályzatok felülvizsgálata. A Corso integrált költségvetési gazdálkodási rendszerben a meglévő főkönyvi és pénzforgalmi modulokon túl, javasolt a Corso-hoz hozzárendelhető tárgyi eszköz nyilvántartási, valamint az ingatlan kataszter nyilvántartó modulok beszerzése. A Pénzügyi és vagyongazdálkodási iroda létszámának egy fővel való növelése, ezzel párhuzamosan javasolt az irodán belüli munkakörök áttekintése, és adott esetben átszervezése a hatékony munkamegosztás érdekében. A mezőgazdasági földterületek megváltozott körülmények közötti hasznosítása - jogszabályváltozás hiányában - indokoltá teszi a mezőgazdasági földterületek hatékonyabb értékesítési lehetőségeinek vizsgálatát. Ez azért fontos, mert a földtörvény a mezőgazdasági földek értékesítésének tekintetében (egyelőre) nem szabályozza a szerző fél minőségét, ami azt jelenti, hogy a szerző fél nem kötelezően földműves.	jegyző, Pénzügyi és Vagyongazdálkodási Iroda vezetője és érintett köztisztviselői	A Corso vagyonyilvántartó szoftver beszerzése 2014. november 30-ig megtörtént
	Pályázatok, beruházások, beszerzések és közbeszerzések irányításának, lebonyolításának, belső munkarendjének összehangolása, valamint a kapcsolódó szabályzatok felülvizsgálata (célfeladat)	Pályázati koordinációs funkció erősítése, projektmenedzsment szemlélet erősítése	Középtávú (3-9 hónap) 2015. június 30.)	Pályázati adatbázis, nyilvántartó rendszer létrehozása	aljegyző	
	Minőségmenedzsment Modell (CAF)	Bevezetett Minőségmenedzsment Modell felülvizsgálata		A Minőségmenedzsment Modell (CAF) esetében az elkészült dokumentum egy részletes intézkedési tervet tartalmaz, mely határidő, felelősök és az intézkedések részletes leírását tartalmazza.	Jelen dokumentumhoz csatolt 1. számú mellékletben meghatározottak szerint	Jelen dokumentumhoz csatolt 1. számú mellékletben meghatározottak szerint

	Horizontális: esélyegyenlőség (célfeladat)	Helyi Esélyegyenlőségi Program megvalósításához kapcsolódó együttműködés kialakítása	Rövid távú (0-3 hónap) 2014. december 15.	A Helyi Esélyegyenlőségi Program megvalósításához kapcsolódó együttműködés kialakítása érdekében Helyi Esélyegyenlőségi Fórum megalakítása és működtetése szükséges	jegyző, esélyegyenlőségi munkatárs	A <i>Képviselő-testület</i> 2014. december 4-ei ülésén elfogadta a <i>Helyi Esélyegyenlőségi Fórum működési szabályzatát</i>
	Horizontális: fenntarthatóság (célfeladat)	Az önkormányzati működés általános szabályozóinak felülvizsgálata		A Önkormányzati működés általános szabályozóinak felülvizsgálata című szakmai tanulmány 1. számú melléklete tartalmazza a Komlói Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének utasítását az általános szabályozók felülvizsgálatának eredményeképpen feltárt hiányosságok megszüntetése, a szabályzatok átdolgozása, kiegészítése, megalkotása felelőseiről és az eljárások határidőiről, ezen utasítás részletesen tartalmazza az egyes tevékenységeket, a tevékenységek végrehajtásáért felelősöket, valamint a tevékenységek végrehajtásának határidejét.	Jelen dokumentumhoz csatolt 2. számú mellékletben meghatározott 2/2014. (X. 1.) jegyzői utasítás szerint	Jelen dokumentumhoz csatolt 2. számú mellékletben meghatározott 2/2014. (X. 1.) jegyzői utasítás szerint

1. számú melléklet

Intézkedési terv

Komló Város Önkormányzat Közös Önkormányzati Hivatalának Közös Értékelési Keretrendszer (CAF) szerinti 2014. évi önértékelésének eredményei alapján

Vezetés

Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
A Hivatal vezetése irányt mutat a Hivatal számára: hosszú távú elképzeléseket, célokat és értékeket határoz meg.	A kölcsönös bizalom, és tisztelet erősítése		68,09				
	A korrupció megelőzése az érdekkonfliktusok kezelésére vonatkozó irányelvek meghatározásával.		70,59				
A Hivatal vezetése fejleszti és működteti a Hivatal irányítási rendszerét.	A szervezet felépítésében, teljesítményében és irányításában szükséges változások azonosítása		68,11				
		A TQM alapelveinek alkalmazása, valamint minőségirányítási rendszerek bevezetése és tanúsíttatása	55,54	A TQM alapelvek szem előtt tartása mellett aktualizálni kell a Hivatal irányítási rendszerét. (Dokumentációs rendszer aktualizálása, vezetői értekezletek rendszere, belső ellenőrzés megerősítése)	Niedermayer Éva	Irodavezetők, Tanácsosok és érintett ügyintézők	2014.12.31.
A Hivatal vezetése ösztönzi és támogatja a Hivatal munkatársait.	A vezetők és munkatársak közötti kölcsönös bizalom és tisztelet kultúrájának fejlesztése a diszkrimináció bármely formáját megelőző eszközök alkalmazásával		73,29				
	A munkatársak ösztönzése, bátorítása		73,38				
A Hivatal a politikai döntéshozókkal és más érdekelt felekkel hatékony kapcsolatokat alakít ki és ápol	A szervezet és az általa nyújtott szolgáltatások közmegebecsülésére, jó hírére és elismertségére való törekvés.		77,80				
	A szervezet szempontjából lényeges közpolitikák azonosítása és beépítése a szervezet tevékenységébe		77,34				

Stratégiaalkotás és tervezés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő

Stratégiaalkotás és tervezés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A Hivatal adatokat gyűjt az érdekelt felek igényeire vonatkozóan a szervezet stratégiájának felülvizsgálatához és terveit aktualizálásához		Belső erősségek és fejlesztendő területek tervezett és rendszeres elemzése	53,50	ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés fenntartása, tapasztalatainak beépítése a szervezeti stratégiába	dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.
A Hivatal az általa gyűjtött adatokból nyert információk alapján alakítja stratégiáját és terveit	A feladatok és a források, a hosszú és rövid távú kényszerítő tényezők, valamint az érdekelt felek által támasztott követelmények közötti egyensúly megteremtése.		60,34				
A hivatal megismerteti, bevezeti és rendszeresen felülvizsgálja stratégiáját és terveit	Olyan módszerek kifejlesztése és alkalmazása, amelyek a szervezet minden szintjének teljesítményét mérik		65,96				
A Hivatal megtervezi, bevezeti és felülvizsgálja a szervezeten belüli innovációt és változásokat		Az e-kormányzati eszközök használatának támogatása a biztosított szolgáltatások eredményességén és az átláthatóságnak a növelése	25,29	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
				A megvalósításhoz szükséges a dolgozók informatikai továbbképzése, mely jelenleg is folyamatban van	Papp Viktória	Összes dolgozó	2014.10.30

Stratégiaalkotás és tervezés							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
		Új innovációs kultúra kialakítása például az egymástól tanulás módszerének bevezetésével, képzések alkalmazásával, illetve tanuló műhelyek kialakításával	55,21	A Hivatal rendelkezik képzési tervvel. Munkatársaink, vezetőink jelenleg is különböző tanfolyamokat végeznek pl: Fenntartható önkormányzat, Magyar program témakörökben. Ezt a folyamatot kívánjuk a továbbiakban is fenntartani illetve lehetőség szerint kibővíteni.	Papp Viktória	Összes dolgozó	2014.10.30

Munkatársak							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
A Hivatal az emberi erőforrásait a stratégiájával és terveivel összhangban, átlátható módon tervezi, irányítja és fejleszti	A kiválasztás és közszolgálati életpálya kialakítása során tisztességes foglalkoztatást és esélyegyenlőséget kell biztosítani, továbbá figyelemmel kell lenni a sokszínűségekből adódó különbségekre (pl. nem, nemi irányultság, fogyatékoság, életkor, faj és vallás).		70,48				
A Hivatal az egyéni és szervezeti célokkal összhangban felméri, fejleszti és felhasználja a munkatársak kompetenciáit		A női életpályamodell szükségességének vizsgálata és ennek megfelelő képzési tervek kialakítása.	50,21	Képzési stratégia kialakítása a munkatársak bevonásával. Atipikus foglalkoztatási formák lehetőségének (részmunkaidő, munkaidő keret stb.) vizsgálata	Papp Viktória	Összes dolgozó	2015.12.31.
A hivatal a nyílt párbeszéd és a felhatalmazás alkalmazása, valamint jóllétük támogatása révén fokozza a munkatársak bevonását	Az egész szervezetben jó munkakörülmények biztosítása, beleértve az egészségvédelmi és egyéb munkabiztonsági előírásokat.		74,21				
		A szakmai vezetés és a szervezetrányítás minőségére vonatkozó visszajelzési lehetőség biztosítása a munkatársak részére	54,80	Ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés tapasztalatait kommunikálni kell a munkatársak felé (belső levelezési rendszer, vezetői tájékoztató)	Borbély Tünde, dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.31.

Munkatársak							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Részvevők	Határidő
		Rendszeres felmérések elvégzése a munkatársak körében, beleértve a felmérési eredmények és a felmérések alapján indított fejlesztések ismertetését.	56,25	Ügyfél elégedettség mérés, CAF, dolgozói elégedettség mérés tapasztalatait kommunikálni kell a munkatársak felé (belső levelezési rendszer, vezetői tájékoztató)	Borbély Tünde, dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.31.
	Különös figyelem fordítása a társadalmilag hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő személyekre		66,18				
	Kiigazított rendszerek és megoldások a munkatársak nem pénzügyi ösztönzésére (pl. a munkatársak juttatásainak tervezése és felülvizsgálata, valamint a munkatársak egészségére és jóllétére koncentráló szociális, kulturális és sporttevékenységek támogatása).		66,80				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
A hivatal a fontosabb partnereivel kapcsolatokat alakít ki, és ápolja azokat	A szervezet működése szempontjából meghatározó jelentőségű partnerek azonosítása (az üzleti, közszolgálati és civil szektorból egyaránt) és a velük kialakítandó kapcsolat természetének meghatározása.		69,16				
A hivatal az állampolgárokkal/ügyfelekkel kapcsolatokat alakít ki és tart fenn.		Az ügyfelek elvárásainak hatékony kezelése azáltal, hogy a szervezet tudatosítja az ügyfelek körében az általuk elvárható szolgáltatások körét és minőségi szintjét (pl. a szervezet által meghatározott Állampolgári Karta kiadásával).	54,80	Etikai szabályzat elkészítése, kommunikálása a lakosság felé	dr. Müller József	Összes dolgozó	2015.12.31.
A hivatal a pénzügyeit megfelelően kezeli, irányítja.	A szervezet pénzügyi és költségvetési átláthatóságának biztosítása		75,77				
	A pénzügyi felelősség megfelelő szintre történő delegálása, decentralizálása, a pénzügyek szervezeten belüli ellenőrzésének egyidejű biztosításával		72,43				
	A pénzügyi döntések kockázatainak és lehetőségeinek elemzése		72,14				
A hivatal hasznosítja a szervezetben rendelkezésre álló információt és tudást	Belső információelosztási csatornák kialakítása annak érdekében, hogy valamennyi munkatárs hozzáférjen a saját feladataihoz és célkitűzéseikhez		72,39				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
	kapcsolódó információhoz és tudáshoz (pl. intranet, körlevél, egyéb belső kiadványok formájában)						
	Az adatok, információk cseréjének, valamint az adatokhoz és információkhoz való hozzáférésnek a biztosítása minden érdekelt fél számára, rendszerezetten és felhasználóbarát módon, figyelembe véve a társadalom minden tagjának (pl. idősek, fogyatékkal élők) sajátos igényeit		69,25				
A hivatal menedzseli technológiáját		A szervezet stratégiájával és céljaival összhangban álló tervek kialakítása a szervezetenél alkalmazandó technológiák kezelésére (pl. a szervezet IKT (Az Információs és Kommunikációs Technológiák)-rendszeréhez kapcsolódó fejlesztési tervek kidolgozásával).	55,09	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
A hivatal eszközeit és vagyontárgyait kezeli	Az épületek megfelelő fizikai megközelíthetőségének biztosítása, összhangban a munkatársak, az állampolgárok/ügyfelek igényeivel és elvárásaival		77,38				

Partnerkapcsolatok és erőforrások							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
	A szervezet létesítményeinek rendelkezésre bocsátása a helyi közösség számára		75,23				

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
A hivatal az érdekelt felek bevonásával alakítja ki, működteti és fejleszti folyamatait és azok rendszerét		A folyamatok értékeléséhez célok és mérőszámok (indikátorok) meghatározása, amelyek segítenek értékelni a folyamatok eredményességét a folyamat által érintettek szempontjából is.	53,14	CAF ügyfélelégedettség mérés, vagy más mutatószám rendszer bevezetése	dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.
		Az IKT és az e-szolgáltatások szervezeten belüli folyamatokra gyakorolt hatásának figyelemmel kísérése és mérése (pl. a hatékonyság, minőség és eredményesség szempontjából).	53,68	Informatikai rendszer fejlesztése	Arnold Andrea	Hivatali vezetők	2015.12.31.
A hivatal állampolgár-/ügyfélközpontú szolgáltatásokat, termékeket biztosít és fejleszt.		Az állampolgárok/ügyfelek bevonása a szolgáltatások és termékek tervezésébe, fejlesztésébe (pl. a szolgáltatások és termékek megfelelőségére vonatkozó adatgyűjtések formájában)	53,00	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe. Két lépcsőben történik. Az első felmérést, majd a második felmérést követően	dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.09.30 2015.12.31.

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
		Az ügyfelek, valamint más érdekeltek bevonása azoknak a szolgáltatásokra és a termékekre vonatkozó minőségi követelményeknek a kidolgozásába, amelyek az ő elvárásaikat tükrözik és amelyeket a szervezet képes kezelni.	54,41	Ügyfélelégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe. Két lépcsőben történik. Az első felmérést, majd a második felmérést követően	dr. Viktor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.09.30 2015.12.31.
	A szervezet elérhetőségének elősegítése (pl. rugalmas ügyfélfogadási idő, a dokumentumok elkészítése többféle formátumban; elektronikus változatban és papír alapon is, megfelelő nyelveken, plakáton, kiadványokban történő szerepeltetése, Braille-írás és hangos hirdetőtábla alkalmazása).		71,70				
	Az állampolgárok/ügyfelek megkereséseinek és panaszainak kezelésére szolgáló megbízható		71,09				

Folyamatok							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
	folyamatok és rendszerek kialakítása.						
A hivatal összehangolja folyamatait a szervezeten belül, illetve az együttműködő szervezetek folyamataival.		több szervezeti egységéből és más szervezetek képviselőiből álló ún. keresztfunkcionális munkacsoportok létrehozása a szolgáltatás több szervezeti egységet vagy több szervezetet is érintő problémáinak megoldására/kezelésére.	53,07	„A több irodát érintő ügy esetén informális munkacsoportok létrehozása.”	Niedermayer Éva	Hivatali vezetők	2014.12.31.
		Olyan ösztönzési rendszer és feltételek kialakítása – mind a vezetés, mind a munkatársak számára –, amelyek támogatják a szervezeti egységeken és a szervezeteken átnyúló folyamatok kialakítását (pl. különböző szervezeti egységekhez és szervezetekhez tartozó ügyrendek kezelésének egy közös folyamatba szervezését).	52,95	„A több irodát érintő ügy esetén informális munkacsoportok létrehozása.”	Niedermayer Éva	Hivatali vezetők	2014.12.31.

Állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Részvevők	Határidő
Az állampolgárok/ügyfelek véleménye, személyes értékelése alapján	A szervezet által nyújtott elérhető információk jellemzői, mint például azok mennyisége, minősége, megbízhatósága, átláthatósága, érthetősége és alkalmazhatósága az állampolgárok/ügyfelek számára		74,61				
	A szervezet elérhetősége (pl. közlekedéssel való megközelíthetőség, mozgáskorlátozottak számára akadálymentesített megközelíthetőség, nyitvatartási és várakozási idő, egyablakos ügyintézés, szolgáltatások díja stb.).		74,57				
		Az állampolgárok/ügyfelek részvétele és bevonása a szervezet munkájába és döntési folyamataiba.	52,11	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe .A felmérés tapasztalatai alapján változik a Hivatal ügyfélfogadási rendje.	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2014.12.04.
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján:	Várakozási idő, ügykezelési és ügyfeldolgozási idő.		78,09				
	Információ pontossága és elérhetősége		76,25				
		Az állampolgárok/ügyfelek bevonásának mértéke a termékek és szolgáltatások tervezésébe és előállításába/nyújtásába és/vagy a döntési folyamatok megtervezésébe	52,16	Ügyfél elégedettség mérés tapasztalatainak beépítése a működésbe.	dr. Vikor László	összes vezető és ügyintéző, valamint megkérdezett ügyfelek	2015.12.31.

Állampolgár-/ügyfélközpontú eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztvevők	Határidő
		Az állampolgárok/ügyfelek által tett, beérkezett és megvalósított javaslatok száma	48,46	Ügyfél észrevételek rögzítése, továbbítása	dr. Müller József	Hivatali Vezetők	2014.12.31.

Munkatársakkal kapcsolatos eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Részvevők	Határidő
A hivatal a munkatársak véleménye, személyes értékelése alapján.	Az esélyegyenlőség kezelése, a tisztességes bánásmód és magatartás a szervezeten belül.		77,57				
	Munkakörülmények, a munkahely felszereltsége és kialakítása (pl. ergonómiai kérdések).		76,73				
	A szociális kérdések kezelése (pl. rugalmas munkaidő, a munka és a személyes ügyek közötti egyensúly, egészség megőrzése, védelme).		74,21				
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján:	A fejlesztési tevékenységekben, fejlesztési projekteken (pl. pályázatok megvalósításában) való részvétel.		74,79				
	Az informatikai és kommunikációs technológiák alkalmazásának szintje a munkatársak körében.		74,77				
	A (személyes) teljesítménnyel kapcsolatos mutatók (pl. munkatársak értékelésének eredményei).		71,48				
		A szervezet által támogatott, társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységekben való önkéntes részvétel mértéke		57,04	A dolgozók pontosabb tájékoztatásával, célzott (belső levelezési rendszeren) történő meghívásával ösztönözni kell a munkatársakat a részvételre	Papp Viktória	Hivatali vezetők

Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Részvevők	Határidő
A hivatal a társadalom megítélése alapján		A társadalom arra vonatkozó ismerete, hogy a szervezet teljesítménye milyen hatást gyakorol az állampolgárok/ügyfelek életminőségére (pl. egészségügyi oktatás, kulturális és sporttevékenységek támogatása, humanitárius	55,84	A lakossági kérdőív nem igazolta vissza. Kontrollként a következő CAF felmérés alkalmával kiemelt figyelmet kell fordítani erre a kérdésre.	dr. Viktor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.
A hivatal a szervezet által végzett mérések alapján.	A szociálisan hátrányos helyzetű állampolgárok részére nyújtott támogatások mértéke és az ide kapcsolódó programok adatai		72,68				
	A társadalmi sokszínűséget hirdető politika szervezeti szintű támogatásának, valamint az etnikai kisebbségek, hátrányos helyzetű emberek integrációjának és elfogadásának elősegítéséhez kapcsolódó programok adatai és eredményei		70,09				
	A hatékony tudásmegosztás és információcsere .		52,32	Képzések tervezése, tapasztalatok megosztása a környező hivatalok adott területen dolgozó munkatársaival	Simonné Döme Ildikó	Hivatali vezetők	2015.12.31.
	A társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos mérések és értékelések eredményei.		54,96	Civil szervezetek támogatása, ennek hatékonyabb kommunikációja. (pl belső levelezés, belső hírlevél rendszer kialakítása)	Simonné Döme Ildikó	Hivatali vezetők	2015.12.31.

Kulcsfontosságú eredmények							
Alkritérium	Erősségek	Fejlesztendő területek	Pontsz	Tervezett intézkedés	Felelős	Résztevők	Határidő
A hivatal elérte céljait a „külső” eredményeivel kapcsolatban (a hivatal eredményei és hatása).	A hatóságok és szervezetek között kötött szerződések és megállapodások teljesítésének mértékéhez kapcsolódó adatok, mutatók		70,50				
		A szervezet szolgáltatásaival hatásaival kapcsolatos benchmarking projektek eredményei.	51,32	CAF értékelés folytatása, az eredmények összehasonlítása a környező önkormányzatok eredményeivel	dr. Viktor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.
A hivatal elérte céljait a „belső” eredményeivel kapcsolatban (működés hatékonysága).		Pályázatokon történő részvétel eredményei, minőségügyi díjak és minőségirányítási rendszer tanúsítások	52,75	Kommunikálni kell az eredményeket a dolgozók számára is (belső levelező rendszeren vagy az irodavezetői tájékoztatókon)	dr. Müller József	Hivatali vezetők	2015.12.31.
		A szervezet működéséhez kapcsolódó benchmarking értékelések és versenytárselemzése k eredményei és adatai	53,05	CAF értékelés folytatása, az eredmények összehasonlítása a környező önkormányzatok eredményeivel	dr. Viktor László Borbély Tünde	összes vezető és ügyintéző	2015.12.31.

A Komlói Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének
2/2014. (X.1.) utasítása

az általános szabályozók felülvizsgálatának eredményeképpen feltárt hiányosságok megszüntetése, a szabályzatok átdolgozása, kiegészítése, megalkotása felelőseiről és az eljárások határidőiről

Érintett szabályozó	Felelős	Eljárás	Határidő
A képviselő-testület szervezeti és működési szabályzata	Niedermayer Éva testületi ügyintéző	Komló Város Önkormányzat esetében: Új rendelet megalkotásának előkészítése; Mánfa Község Önkormányzat esetében: az Mötv.-ben rögzített kötelező felülvizsgálat, személyi változások átvezetése	A 2014. október 12. napján megválasztott képviselő-testület alakuló ülése
A képviselő-testület döntéseinek előkészítése, az ezekkel kapcsolatos adminisztratív feladatok, valamint a döntések végrehajtásának rendje (SZMSZ III. függelék)	Niedermayer Éva testületi ügyintéző	A szabályzat tanulmányban megjelölt részeinek pontosítása, kiegészítése	A 2014. október 12. napján megválasztott képviselő-testület alakuló ülése – a szervezeti és működési szabályzathoz kötötten
A Komlói Közös Önkormányzati Hivatal szervezeti és működési szabályzata és ügyrendje	Niedermayer Éva testületi ügyintéző	Új szervezeti és működési szabályzat és ügyrend kidolgozása	2014. december 31.
A polgármesteri hivatalban foglalkoztatott köztisztviselők jogviszonyának egyes kérdéseiről szóló önkormányzati rendelet	Niedermayer Éva testületi ügyintéző, Papp Viktória, személyzeti ügyintéző	Új rendelet megalkotásának előkészítése	2014. december 31.
Egységes Közszolgálati Szabályzat	Niedermayer Éva testületi ügyintéző, Papp Viktória, személyzeti ügyintéző, Arnold Andrea informatikus	Új szabályzat kidolgozása	2014. december 31.
A Nemzeti Jogszabálytár kezelésének szabályzata	Niedermayer Éva testületi ügyintéző	Új szabályzat kidolgozása	2014. december 31.
Informatikai stratégia	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2015. december 31.
Informatikai Biztonsági politika	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Kockázatkezelési Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Beszerezési Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Tűzvédelmi Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Adatvédelmi Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Selejtezési Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Iratkezelési Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Szabálytalanságok kezelésének szabályzata	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Karbantartási eljárási rend	Arnold Andrea	Felülvizsgálat	2016. június 30.

	informatikus		
Informatikai Biztonsági Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Honlapkezelési, -közzétételi Szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Felülvizsgálat	2016. június 30.
Ügymenet-folytonossági terv	Arnold Andrea informatikus	Új szabályzat megalkotása	2014. december 31.
Ügymenet-folytonossági terv	Arnold Andrea informatikus	Új szabályzat megalkotása	2014. december 31.
Konfigurációkezelési eljárásrendről szóló szabályzat	Arnold Andrea informatikus	Új szabályzat megalkotása	2014. december 31.
Rendszerbiztonsági terv (titkos)	Arnold Andrea informatikus	Új szabályzat megalkotása	2014. december 31.