

## BESZÁMOLÓ

### DEBRECEN MEGYEI JOGÚ VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALA 2017. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

#### 1. Bevezető

Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (a továbbiakban: Hivatal), mint az önkormányzat hivatásos szakapparátusa – belső szervezeti egységei révén – rendkívül komplex, sokrétű munkát végez. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében ellátja az önkormányzat működésével, valamint a Közgyűlés, a polgármester és a jegyző feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek döntésre való előkészítésével és végrehajtásával kapcsolatos feladatokat. A Hivatal összetett feladatellátási rendszerét az *1. számú melléklet* szemlélteti.

A munkavégzés jellemzően

- az önkormányzat működésével kapcsolatos funkcionális tevékenység, a közszolgálati tisztviselői apparátus és a Hivatal üzemeltetése,
- a város-, infrastruktúra- és gazdaságfejlesztés, településüzemeltetés,
- a humán-igazgatási, intézményfelügyeleti feladatok,
- az önkormányzati gazdálkodás, pénzügyi ellenőrzés, valamint
- a hatósági ügyintézés köré szerveződik.

A Hivatal 2017. évi tevékenységének bemutatását beszámolómban további fejezeteiben ezen koncepció mentén végzem, azonban alapvetésként fontos az eredményesség egy olyan aspektusáról is említést tenni, mely számszerűen ugyan az előzőeknél nehezebben mérhető, ugyanakkor elvitathatatlan fontosságú. A lakosság a Hivataltól gyors, szakszerű és jó minőségű közigazgatási szolgáltatást vár el. A működést a 2017-es évben is ezeknek az igényeknek a kielégítésére való törekvés jellemezte és a továbbiakban is cél az, hogy az emberek a Hivatalból elégedetten távozzanak, legyen szó egy azonnali reagálást igénylő jegyzői hatáskörben intézendő ügyről, vagy akár egy hatósági fórumrendszerben való eligazítást kérő állampolgár tájékoztatásáról. Az ország legnagyobb önkormányzati hivatali apparátusától azonban az egyedi ügyek határidőben történő, gondos elintézésén túl a jogalkalmazási tapasztalatok folyamatos figyelemmel kísérését, hasznosítását is elvárom. A korábbi évek gyakorlatának megfelelően az elvégzett munka visszacsatolásaként az ügyfélelégedettség-mérés végrehajtása mellett a Közgyűlés és a bizottságok tagjainak véleményét is – az eseti visszajelzéseken túl – kérdőíves megkérdezés formájában kértük ki. Beszámolási időszakot érintően a kérdőívek eredményeiből következő releváns ténymegállapításokat külön – „A közvélemény tájékoztatása, minőségpolitika” címet viselő – fejezetben ismertetem részletesen.

A feladatok eredményes megoldása a kellő szakértelemmel rendelkező apparátus megfelelő szervezeti keretek között történő foglalkoztatásával garantálható, így a Hivatal 2017-ben is négy főosztályra, ezen belül osztályokra és csoportokra, valamint három irodára (a polgármester irányítása, a jegyző közvetlen vezetése alá tartozó, főosztályi struktúrán kívüli szervezeti egységekre), és ezen belüli további csoportokra tagozódott.

A 2017. december 31-ei állapot szerinti szervezeti felépítés a *2. számú melléklet*ből ismerhető meg.

A beszámolóval érintett időszakban két alkalommal került sor Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 1/2013. (I. 24.) önkormányzati rendelet módosítására, első alkalommal a Kulturális Bizottság létszáma, összetétele tekintetében (egy nem képviselő bizottsági tag képviselői mandátumszerzése miatt), a második alkalommal pedig a módosítást az átruházott hatáskörökben bekövetkezett változások átvezetése indokolta.

A korábbi beszámolók tematikáját követve a Hivatal 2017. évi működését a teljesség igénye nélkül, elsősorban a jogszabályváltozásokból adódó új feladatokat, illetőleg témaköröket érintve kívánom ismertetni az alábbi okok miatt:

- a Közgyűlés, ezáltal a közvélemény különféle beszámolók keretében évente részletesen tájékozódik a költségvetés végrehajtásáról, az önkormányzat gazdálkodásáról, a belső, valamint a törvényességi ellenőrzésekről, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi feladatok ellátásáról, a nemzetközi kapcsolatok alakulásáról, a bizottságok, tanácsnokok, egyes önkormányzati érdekeltségű cégek, civil szervezetek, alapítványok és közalapítványok, kábítószerügyi egyeztető fórum stb. tevékenységéről, továbbá
- a Hivatal alapadatairól, szervezetéről, tisztségviselőiről, a főosztály-, osztály-, iroda-illetőleg csoportvezetők jogállásáról és feladatairól, a működés szabályairól, a kiadmányozásról, az alapító okiratról, valamennyi szervezeti egység feladatköréről, létszámáról 2015. március 15-étől a Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló – folyamatosan aktualizált – 13/2015. számú együttes polgármesteri és jegyzői utasítás nyújt információt.

## **2. Az önkormányzat működésével kapcsolatos funkcionális tevékenység, a közszolgálati tisztviselői apparátus, a Hivatal üzemeltetése**

Az önkormányzat Közgyszűlése, bizottságai, vezető tisztségviselői, településrészi önkormányzata, a települési nemzetiségi önkormányzatok, a Hivatal és a közszolgálati tisztviselők (köztisztviselők) munkájának szervezésével, működtetésével, összehangolásával, valamint ellenőrzésével összefüggő feladatokat a **Szervezési és Jogi Főosztály** szervezeti egységei végzik.

A **Szervezési Osztály** elsőrendű feladatai közé tartozik a Közgyszűlés működésével, ezen belül

- az ülések előkészítésével és lebonyolításával, illetőleg
- az üléseket követően a közgyszűlési jegyzőkönyv elkészítésével, az önkormányzati hivatalos lap – Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közlönye – összeállításával, és a Nemzeti Jogsabálytár vezetésével kapcsolatos sokrétű teendők ellátása.

A Közgyszűlés a beszámolási időszakban 16 alkalommal ülésezett, 12 rendes, 2 rendkívűli, 2 ünnepi ülés megtartására került sor; az ülésekről készűlt jegyzőkönyvek terjedelme több alkalommal a 400-800 oldalt is meghaladta (a legterjedelmesebb 1361 oldal volt). Az ülések eredményeként 325 határozatot és 45 rendeletet készűtt elő az osztály kihirdetésre, közzétételre.

2017. évben 25 önkormányzati közlöny jelent meg.

A Szervezési Osztály feladata a vezető tisztségviselőkhöz – polgármester, alpolgármesterek, jegyző – címzett beadványok, köztűk a közérdekű bejelentések, javaslatok, panaszok koordinálása és jogi ügyintézés is, melynek keretében az ügyek széleskörű kivizsgálását követően egyrészt az állampolgároktól, másrészt a hivatalos szervektől érkező megkeresésekre szűletik válasz.

A kéthetente sorra kerülő vezető tisztségviselői fogadóórák keretében is nagy figyelem irányult a polgárokkal való kapcsolattartásra és az ügyfélfogadás során történő általános segítségnyűjtásra. 2017-ben a közel 250 rögzített ügyből a fogadóórán részt vett ügyfelek ügyeinek száma 79 volt. A bejelentkezések alkalmával előforduló lakossági jelzések közül kiemelendők a lakhatással, elhelyezkedéssel, városfejlesztéssel és városüzemeltetéssel, közterület-használattal, vagyonkezeléssel, telepűlésképi eljűrással, szabályozási tervvel, kultúrával, sporttal, vállalkozással kapcsolatos kérelmek, észrevételek. A fogadóórára fel nem vett ügyekben is mindig sor került az ügyfél kérésének, panaszának meghallgatására és a lehetőségeiről való tájékoztatásra. Sok esetben a problémák – a szakosztályok bevonásával – rövid úton orvosolhatóak voltak.

A Szervezési Osztály egy köztisztviselője végzi a Józsaí Telepűlésrészi Önkormányzat hivatali teendőit, együttműködve a főosztályokkal, a részönkormányzat képviselőivel. Az állampolgároknak az ügyeik intézéséhez Józsaí is biztosítottuk a rendszeres hivatali ügyfélfogadást és a teljes körű felvilágosítást.

A Debrecenben működő települési nemzetiségi önkormányzatokkal folyamatos volt a kapcsolattartás, 2014. október 12-étől hét (bolgár, görög, német, örmény, roma, román, ruszin) nemzetiségi önkormányzatnak nyújtunk teljes körű szakmai és ügyviteli segítséget. E testületek 2017. évi működését érintő legfontosabb adatok – a hozott határozatok száma – a *3. számú melléklet*ből ismerhetők meg.

A beszámolási időszakban a közbiztonsági referens közreműködésével került sor a polgármester honvédelem, polgári védelem, katasztrófavédelem terén jelentkező sokrétű feladatainak ellátására.

A közterület elnevezések számának növekedése elsősorban a központi címregiszterről szóló központi jogi szabályozás hatályba lépése óta mutat folyamatosan emelkedő tendenciát, azonban – részben az újonnan beépülő lakóterületek miatt – a lakosság részéről is fokozott érdeklődés tapasztalható. 2017. év során összesen 187 közterület elnevezésére került sor.

A Hivatal szervezeti egységeinek feladata az önkormányzat internetes portálja adattartalmának pontos és naprakész megjelenítése (közzétételi kötelezettség). Az ennek teljesítéséről készült jelentések negyedévenkénti összesítését szintén a Szervezési Osztály végzi.

2017-ben is volt választással kapcsolatos ügyintézés.

- 2017. január 14-én elhunyt Danku Attila, a 06-os számú választókerület önkormányzati képviselője. A mandátum betöltéséről – a 2017. május 7. napjára kitűzött – időközi önkormányzati képviselő-választáson kellett dönteniük a körzetben élőknek. A választás során az általános választásokhoz hasonló módon volt szükség a munkafeladatok megszervezésére és elvégzésére, ennek megfelelően került sor a szavazókörök kialakítására, a választási bizottságok működésének segítésére, oktatási, logisztikai, jogi, szervezési feladatok ellátására.
- A 2017 őszen megtartott országos agrárkamrai választás lebonyolításában megvalósuló önkormányzati közreműködés koordinálását, valamint a Helyi Kamarai Választási Bizottság munkájában való részvételt a Szervezési Osztály végezte.
- Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában a munkavállalók közössége – a sikeres jelöltállítást követően – 2017. október 2. napján üzemi megbízottat választott.

A Szervezési Osztály jogászai a 2017. év során is számos szakterülethez kapcsolódóan készítettek jogi szakmai anyagokat közigazgatási szervek, önkormányzati érdekszövetségek, más önkormányzatok megkeresésére, munkájuk segítésére.

A **hivatali iktatás** szintén az osztály keretében működött. A Hivatal ügyiratforgalmának nagyságát, osztályok szerinti megoszlását a *4. számú melléklet* szemlélteti.

Az Iktató Csoport a beszámolási időszakban közel 483 ezer iratot iktatott, előkészített s postára adott 20 ezer közönséges levelet és 350 ezer könyvelt küldeményt, valamint kampányfeladatként határidőben érkezett és iktatás után az Adóügyi Osztálynak ügyintézésre továbbította a beérkezett adóbevallásokat. A Debreceni Járási Hivatal részére is megközelítőleg 200 iratotadtunk át.

A jogi, minőségbiztosítási és humánpolitikai feladatokat végző **Jogi Osztály** látta el a beszámolási időszak 12 rendes és 2 rendkívüli közgyűlési ülésén tárgyalta 280 előterjesztés törvényességi véleményezését.

A Közgyűlés bizottságainak üléseiről készült jegyzőkönyv tervezetek utólagos törvényességi ellenőrzése is az osztályon történik. Ennek során vizsgálta, hogy a bizottság feladatkörében járt-e el, volt-e a döntésre hatásköre, illetve a hozott határozatok megfeleltek-e a jogszabályoknak. A fentiek szerint a Jogi Csoport köztisztviselői a beszámolással érintett időszakban 153 darab jegyzőkönyvet ellenőriztek.

A Jogi Csoport ellátja azon polgármesteri határozatok utólagos törvényességi ellenőrzését is, melyekre kiterjed a megyei kormányhivatalok törvényességi felügyeleti jogköre. Ennek megfelelően a beszámolással érintett időszakban 2655 darab polgármesteri határozat ellenőrzését végezték el.

Az osztály munkatársai közreműködtek az önkormányzatot és a Hivatalt érintő több tucat szerződés, támogatási megállapodás előkészítésében, véleményezésében, a számos beruházás kapcsán felmerült jogi kérdés megoldásában, továbbá rendszeresen jogi véleményt nyilvánítottak és állásfoglalást adtak a tisztségviselők, a szervezeti egységek vezetői, köztisztviselői, valamint az önkormányzati képviselők részére (elsősorban vállalkozási és megbízási szerződések tervezetét nyújtották be a szakosztályok véleményezés céljából).

Mind a Hivatal, mind az önkormányzat közbeszerzési szabályzatából adódóan a beszerzési értékhatár alatti szerződések tekintetében a Jogi Osztály végzi a megkötendő szerződések előzetes törvényességi kontrollját. Fontos kiemelni, hogy míg 2015-ben az ellenőrzött szerződések száma 213 darab volt, ez a szám 2017-ben a kétszeresére megemelkedett, így 506 darab szerződés jogi kontrollja került elvégzésre. Ezen szerződések jelentős része, körülbelül 250 darab, a 2014-2020 közötti időszak TOP 6. Fenntartható városfejlesztés prioritásának végrehajtására beadott pályázatokhoz kapcsolódik.

2016-tól kezdődően ezen szervezeti egység látja el a TOP 6. Irányító Szervezet adminisztratív feladatait. A Jogi Osztály hívja össze az Irányító Szervezet üléseit, koordinálja az ülések előkészítése érdekében az érintettek közötti szakmai együttműködést, valamint elkészíti az Irányító Szervezet által meghatározott feladatokat és döntéseket tartalmazó emlékeztetőt. 2017-ben 14 ülés tartására került sor, amelyen 35 darab határozat született. Az ülések során került többek között elfogadásra a TOP 6. projektekre vonatkozó közgyűlési előterjesztések és határozatok mintája, amelyet szintén a Jogi Osztály készített.

A főosztályvezető közvetlen irányítása alatt TOP 6. pályázatokhoz kapcsolódóan összesen 112 projekt döntés-előkészítése történt meg, majd ezt követően a támogatási szerződések módosításához 45 alkalommal került kiadásra újabb TKKR nyilatkozat.

A bíróságok és más hatóságok előtti peres, illetve peren kívüli eljárásokban az önkormányzat, valamint a Hivatal képviselte jórészt az osztály feladatkörébe tartozik. Gyakran előforduló perek a tulajdonjog megállapítási, kártérítési, jogalap nélküli gazdagodás megállapítása, továbbá a jognyilatkozat pótlása és a követelések érvényesítése iránt indított perek. Beszámolási időszakban 30 perben láttunk el jogi képvisellet.

A Jogi Osztály Humánpolitikai Csoportjának feladata a Hivatalban dolgozók vonatkozásában a munkáltatói jogkörben hozott döntések előkészítése.

A Hivatal létszáma a beszámolási időszakban a következőképpen alakult:

2017. január 1-jétől 2017. február 16-áig 546 fő, 2017. február 16-ától 2017. december 31-éig 543 fő.

Az elmúlt évben 54 fő alkalmazására került sor, és 57 fő jogviszonya szűnt meg, a fluktuáció 10,5 %-os volt. 2017-ben a Hivatalban ketten dolgoztak részmunkaidőben, fizetés nélküli szabadság engedélyezésére – gyermek otthoni gondozása céljából – pedig nyolc fő esetében került sor.

A közszolgálati jogviszonyban állók összetétele – beosztást, végzettséget és életkort tekintve – a 5. számú mellékletből ismerhető meg.

Beszámolási időszakban a Hivatalban 40 fő foglalkoztatására került sor közfoglalkoztatási jogviszony keretében 12 hónapon keresztül.

Fegyelmi eljárás megindítására 2017. évben nem került sor. Az elmúlt évben jubileumi jutalmat 26 fő kapott.

Az apparátus szakmai ismeretének bővítésére folyamatosan kiemelt figyelmet fordítunk. 2017. évben 403 fő köztisztviselő tett e-learning vizsgát, melynek alakulását folyamatosan figyelemmel kellett kísérni.

2017-ben 24 főt közigazgatási alapvizsgára, 36 főt közigazgatási szakvizsgára iskoláztunk be, ügykezelői alapvizsgán pedig 3 fő vett részt.

Tanulmányi szerződések is ösztönzik a képzettségi szint emelését és a magasabb kvalifikáltság elérését. A beszámolási időszakban öt köztisztviselővel került sor tanulmányi szerződés megkötésére, melynek keretében egy személy részére munkaidő kedvezményt és anyagi támogatást, négy köztisztviselő részére munkaidő kedvezményt biztosítottunk.

A szabadságra vonatkozó jogszabályi rendelkezések maradéktalan megtartására kiemelt figyelmet fordítanunk, ami – a jogszerű működés mellett – munkaszervezési szempontok érvényesülését is szolgálja. Adódik azonban olyan helyzet is, amikor a köztisztviselő betegség miatti keresőképtelensége okán nem tudja teljesíteni munkavégzési és rendelkezésre állási kötelezettségét. Beszámolóm 6. számú melléklete a 2017-es év vonatkozásában – szervezeti egységenkénti lebontásban és összesítve is – tartalmazza az ily módon „kieső” munkanapok és munkaórák számát.

A 2017-es évben a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ellenőrizte a Humánpolitikai Csoportot. Az ellenőrzés megállapította, hogy a humánpolitikai feladatok ellátása jogszabályoknak megfelelően, határidőben, hibátlanul történik.

A Hivatal üzemeltetése és a működés feltételeinek biztosítása az **Ellátási Osztály** feladatkörébe tartozik.

Ezen feladatok különösen az alábbi munkafolyamatokat foglalják magukban:

- karbantartási, javítási feladatok ellátása,
- anyagbeszerzés, eszközgazdálkodás,
- munka- és tűzvédelmi, valamint foglalkozás-egészségügyi feladatok,
- jóléti feladatok (üdültetés),
- gépjárművezetői feladatok ellátása.

A Hivatalban a tárgyi feltételek alapvetően adottak, minden munkatárs rendelkezik a munkaköre elvégzéséhez szükséges eszközökkel, valamint internet hozzáféréssel.

A Hivatal karbantartási feladatait ellátó dolgozók a 2017-es évben közel 5000 bejelentett esetben végeztek különböző hibaelhárító, megelőző feladatokat. A napi karbantartási feladatok mellett jelentős mennyiségű plusz feladatként anyagmozgatási, illetőleg szállítási feladatok is jelentkeztek.

Beszámolási időszakban kezdődtek a Kálvin tér 11. szám alatt, az Új Városháza épületében található irodák festési munkálatai.

A költségek csökkentése érdekében a megrendelésekben felmerülő igények anyagféléségenként kerülnek összesítésre és a havonta összegyűjtött igényekre egyszerre történik az ajánlatkérés. Azzal, hogy az engedélyezett anyagok 50 %-át az ajánlattevő szállítja be a Hivatal saját raktárába, nagymértékben csökkentek a járulékos költségek (üzemanyag, amortizáció, telefon), emellett a beszerzést végző kolléga részére jelentős időmegtakarítás érhető el, ami a Hivatalnál felmerülő egyéb feladatokra fordítható.

A munka -és tűzvédelmi feladatokat külső szolgáltató végzi; a napi munka -és tűzvédelmi feladatok ellátására rendben sor került. A tűzvédelmi eszközök ellenőrzése a szabvány előírásai alapján ütemezve, a dolgozók ismétlődő orvosi alkalmassági vizsgálatainak szervezése folyamatosan történik.

Beszámolási időszakban a Hivatal épületeiben a takarítást külső vállalkozás végezte. Az eljárási feladatok ellátása tíz főre, a Régi és Új Városháza portaszolgálati teendői hat-hat portásra hárultak, akiknek a vagyonvédelmen túl a beérkező ügyfelek megfelelő tájékoztatása is a feladatuk. A portaszolgálat mellett a Kálvin téri épületben két fővel (ügyfélfogadási időben három fővel) biztonsági szolgálat is működött. A Hivatal telefonközpontjait, illetőleg saját nyomdáját két-két fő működtette.

Az Ellátási Osztály intézte a dolgozók rekreációjára szolgáló önkormányzati üdülők üzemeltetési teendőit. A balatonföldvári üdülőben a teljes szezon alatt összesen 261 fő nyaralt, a tiszalöki horgásztanyát 87-en vették igénybe. A debreceni Oláh Gábor utcai vendégházat a Hivatal egyes rendezvényein kívül külső igénylőknek is bérbe adjuk. A vendégházat a 2017-es évben 86 alkalommal vették igénybe.

2017-ben 19 hivatali gépjárművet üzemeltettünk, melyek futásteljesítménye összesen 484.086 kilométer volt. A gépkocsik állapota jónak mondható, a szervizelésekre mindenkor pontosan és szakszerűen került sor, a bevezetett kilométer-csökkentés pedig takarékos felhasználást eredményezett.

### 3. Város-, infrastruktúra- és gazdaságfejlesztés, településüzemeltetés

A város-, infrastruktúra- és gazdaságfejlesztés, illetve a településüzemeltetés elsősorban a Városfejlesztési Főosztály osztályai, a Polgármesteri Kabinetiroda, a Közbeszerzési Osztály, valamint a Főépítési Iroda tevékenysége, szoros együttműködése révén valósult meg.

A **Polgármesteri Kabinetiroda** látta el – a városháza kommunikációja mellett – a gazdaságfejlesztési és városmarketing feladatokat; ez utóbbiak keretében közreműködött a városi rendezvények szervezésében, az önkormányzat idegenforgalmi feladatainak megvalósításában, a médiával való kapcsolattartásban.

A minőségi idegenforgalom fejlesztése érdekében a beszámolási időszakban számos rendezvény, pályázat, a várost bemutató anyag készült, s több turisztikai kampány valósult meg.

Az iroda tevékenységi köréhez tartozik a városi ünnepi, kulturális és egyéb rendezvények, megemlékezések, a nemzeti ünnepeken és emléknapokon tartott koszorúzások szervezése, előkészítése. Ezek mellett számos más program megrendezésében is közreműködtek (Város Napja, Magyar Sajtó Napja, Köztisztviselői Nap, Szürkemarha Vásár, Adventi Gyertyagyújtó Ünnepest, Óévbúcsúztató, év végi ételosztás stb.).

A 2014-2020-as Európai Unió programozási időszakban a megyei jogú városok elsődlegesen a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program finanszírozásával megvalósuló fejlesztésekhez készítenek gazdaságfejlesztést és településfejlesztést egyaránt magában foglaló megyei jogú városi integrált területi programokat (a továbbiakban: ITP) a TOP tartalmi és forrás keretei között.

A Polgármesteri Kabinetiroda segítette a „Debrecen Integrált Területi Programja 2014-2020” elnevezésű dokumentumban foglalt fejlesztési elképzelések megvalósítását: valamennyi felhívás tervezetét előzetesen véleményyezték, módosító javaslatokat tettek. Mindegyik projekt esetében szoros együttműködésben tevékenykedtek az ITP végrehajtásában résztvevő szervezeti egységekkel és az EDC Debrecen Nonprofit Kft.-vel: közösen dolgozták ki a támogatási kérelmeket, valamint koordinációs és egyeztető megbeszéléseket tartottak.

Az egyes projektekhez kapcsolódóan a Polgármesteri Kabinetiroda felelősségi körébe tartozó beszerzési eljárások megindítása, lefolytatása – a projektmenedzsment tevékenységre, kötelező nyilvánosság feladatok elvégzésére, továbbá az üzleti tervek, megalapozó dokumentumok és akcióterületi tervek elkészítésére vonatkozóan – megtörtént.

Valamennyi projekt esetében azok előrehaladásának, fizikai és pénzügyi megvalósításának ellenőrzése, nyomon követése a napi feladatok részét képezi.

Az 1562/2015. (VIII. 12.) Korm. határozat alapján a 2017-es évben is felül kellett vizsgálni az ITP-t a Nemzetgazdasági Minisztérium által közzétett útmutató szerint. A módosított ITP-t a Közgyűlés a 86/2017. (V. 25.) határozatával fogadta el.

A Polgármesteri Kabinetiroda a szakmai-gazdasági kamarákon és szervezeteken kívül (Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara, Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztálya) munkaerő-toborzókkal, a városban letelepedett, nem önkormányzati érdekeltségű gazdasági társaságokkal, termelő, kereskedő és szolgáltató cégekkel is (British Telecom, IT Services Hungary Kft, National Instruments Kft., Teva Magyarország Zrt.,



Dispomedicor Zrt., FAG Magyarország Kft., DIPA Kft., Xanga Kft., Flowserve Hungary Kft., Alföldi Tej Értékesítő és Beszerző Kft., Thyssenkrupp Components Technology Hungary Kft., Kronos Hungary Kft., Continental Automotive Hungary Kft.) együttműködik.

Az informatikai feladatokat 2017. évben már teljeskörűen a Polgármesteri Kabinetiroda látta el.

Beszámolási időszak vonatkozásában mindenképp említést kell arról tenni, hogy elvégezték:

- az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény alapján a Hivatal papír alapú űrlapjainak elektronizálását,
- a „felho.debrecen.hu” dokumentum kezelő rendszer aktiválását,
- a város óvodái számára az étkeztetés megrendelését és az elszámolást menedzselő informatikai rendszer beszerzését.

Számos projekt közbeszerzése kapcsán – speciális jellegük miatt – jelentős feladat hárult a **Közbeszerzési Osztályra**. Ez a szervezeti egység nem csupán a közbeszerzési eljárások lefolytatását végzi, hanem azok eredményeként megkötésre kerülő szerződések végrehajtási szakaszában is aktívan közreműködik, az egyes projektek megvalósítása során fellépő közbeszerzési vonatkozású problémák kezelésében állandó jelleggel részt vesz, ezáltal a projekt teljes befejezéséig közbeszerzési szempontból egyfajta folyamat-menedzsment tevékenységet végez.

Az elvégzett munka színvonala objektív mutatószámokkal nehezen kifejezhető, ugyanakkor a vizsgált időszakban lefolytatott közbeszerzési eljárások száma, értéke és az egyes eljárások volumene és jelentősége alapján hangsúlyozandó azon körülmény, hogy az osztály munkájára visszavezethető okokra tekintettel szabálytalansági eljárás nem került lefolytatásra, valamint jogorvoslati eljárás keretében történő elmarasztalás sem történt. Jellemző, hogy egyes, elsősorban speciális eljárásokhoz kapcsolódóan más ajánlatkérők, önkormányzatok a debreceni gyakorlatot irányadónak tekintik és az osztály által elkészített dokumentumok mintaanyagokként szolgálnak. A szervezeti egység több alkalommal nyújtott szakmai segítséget debreceni intézményeknek, gazdasági társaságoknak.

Az osztály a 2017-es évben összesen 72 közbeszerzési eljárást folytatott le a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően.

Az önkormányzat, valamint a Hivatal közbeszerzési szabályzata szerinti bírálóbizottság, illetőleg a Közgyűlés Tulajdonosi Bizottsága kiemelt jogkörrel rendelkezik a közbeszerzési eljárások tekintetében, így az osztály feladatai is elsősorban e testületek működésének biztosítására irányultak.

A beszámolási időszakban lefolytatásra került közbeszerzési eljárások jelentős része támogatásból megvalósuló projekthez kapcsolódik, melyek esetében speciális szabályok és eljárásrend betartása szükséges.

Valamennyi támogatásból megvalósuló közbeszerzési eljárás és szerződés módosítás

tekintetében ellenőrzés lefolytatására kerül sor folyamatba épített minőségbiztosítás, vagy utóellenőrzés keretében. Az ellenőrzést végző szervezet valamennyi projektet közbeszerzési szempontból szabályszerűnek és jogszerűnek ítélte meg.

A munkatársak minden támogatásból megvalósuló beruházás tekintetében tartott kooperációs ülésen részt vesznek és szakértelmükkel segítik a projekt előrehaladását. A tevékenységek egy jelentős részét képezték azok a háttérmunkák, melyek a szabályszerű közbeszerzési eljárások lefolytatásához nélkülözhetetlenek. Ezek közül kiemelendő az egyes jogértelmezési kérdésekkel kapcsolatos egyeztetés a szakmai szervezetekkel, állásfoglalások kérése a Közbeszerzési Hatóságtól, valamint a döntőbizottsági határozatok folyamatos nyomon követése, elemzése.

A **Városfejlesztési Főosztályon** a zöldterület-fenntartási, városüzemeltetési, valamint építésügyi hatósági ügyintézésen túl meghatározó tevékenységként jelentkezett az Új Főnix Terv megvalósításával kapcsolatos operatív feladatok ellátása is.

A 2014-2020 közötti európai uniós fejlesztési ciklus TOP 6. *Fenntartható városfejlesztés prioritásának* végrehajtása okán a Városfejlesztési Főosztályon jelentős mennyiségű többletfeladat keletkezik, melyek ellátása kiemelt jelentőséggel bír az önkormányzat fejlesztési céljainak megvalósulása szempontjából.

A főosztályon belül végzett részfeladatok egységes szervezeti keretek között történő ellátásának szükségességére tekintettel a főosztály Városüzemeltetési Osztályán belül a korábban Zöldterületi Csoportként működő egység helyett 2016. december 1-jétől új szervezeti egységként létrejött a **Zöldterületi Osztály**, melynek főbb feladatai: a város köztisztaságával, parkok, játszóterek, zöldterületek fenntartásával kapcsolatos feladatok ellátása, a helyi jelentőségű természeti terület védetté nyilvánításáról, óvásáról, őrzéséről, fenntartásáról, valamint természeti állapotának fejlesztéséről való gondoskodás, a szmogriadó tervben rögzített feladatok koordinálása, a Környezetvédelmi Alaphoz kapcsolódó adminisztratív feladatok ellátása, a települési környezetvédelmi program tervezetével kapcsolatos tevékenységek, a hulladékgazdálkodással, a temetők fenntartásával, üzemeltetésével kapcsolatos önkormányzati feladatok ellátása, az emlékműfenntartás, továbbá a fás szárú növények kivágásának engedélyezésével kapcsolatos közútkezelői feladatok ellátása is.

Beszámolási időszakban a parkfenntartási és a köztisztasági munkák a szerződésben foglaltaknak megfelelően elvégzésre kerültek.

A növényvédelmi munkákat az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően a város – mintegy 500 utcájában található – jelentős fasorainak beteg egyedein végezték, a nyertes vállalkozó által ajánlott ütemterv szerint.

2017-ben gallyazási munkálatokra egy közbeszerzési eljárásban mintegy 28 millió forint állt rendelkezésre, ebből 771 gallyazás, 139 fakivágás, 38 tuskómarás valósult meg.

A szabványos közösségi játszóterek eszközeinek ellenőrzését, karbantartását és műszaki felügyeletét az önkormányzattal szerződéses kapcsolatban álló szakkivitelező társaság végezte folyamatos és operatív ellenőrzéssel. A heti ellenőrzések alkalmával feltárásra kerültek a szemmel látható veszélyforrások (például: időjárási behatásoktól, vandalizmus okozta károkból eredő elváltozások). A szabványos játszótérekben 2017-ben sor került ütécscillapító burkolatok felülterítésére, ezen kívül az önkormányzat folyamatosan helyezett ki új játszóeszközöket és

kezdeményezett felújítási munkálatokat. Debrecen közigazgatási területén lévő nem szabványos játszóterek fejlesztése tekintetében is történtek új játszóeszköz telepítések, megrendeltük továbbá a meglévő játszóeszközök és pihenőpadok festését és javítását is.

A **Városépítési Osztály** az európai uniós, illetőleg nemzeti forrásokból megvalósuló magasépítési, mélyépítési, egyes településrészeket érintő környezetrendezési, valamint közmű- és útépitési beruházások lebonyolítását végzi. Ez magában foglalja a beruházások valamennyi létszakaszában felmerülő teendőket a pályázati koncepciótól egészen a fenntartási időszak végéig, így különösen az előkészítő munkák elvégzését, a szakmai tartalom meghatározását, műszaki dokumentációk összeállítását, szerződéskötések előkészítését, részvételt a kooperációkon, a benyújtott dokumentumok jogszabályok szerinti tartalmi ellenőrzését, a közbeszerzések kiértékelésében való közreműködést, hatósági engedélyek beszerzését, a kivitelezési folyamat nyomon követését, a projekt lezárásában és az utóellenőrzésében való közreműködést.

Az Osztály 2017-ben három csoporttal látta el feladatkörét:

- A **Beruházási Csoport** elsődlegesen az európai uniós forrásból megvalósuló beruházások komplex (energetikai, magasépítési, mélyépítési tevékenységhez egyaránt kapcsolódó) ügyintézését, a kiemelt volumenű beruházásokkal kapcsolatos ügyeket látta el, beleértve a beruházások terveinek, költségvetésének elkészíttetését, tartalmi értékelését, a műszaki dokumentáció összeállítását, szakmai vélemény adását, a beruházások teljes körű lebonyolítását, együttműködve a beruházás további szereplőivel.
- A **Magasépítési Csoport** feladatköréhez elsősorban a nem európai uniós finanszírozású, nagyrészt magasépítési tevékenységre alapozott beruházásokkal kapcsolatos feladatok tartoztak – a Beruházási Csoport esetében már ismertetett előkészítési és végrehajtási részfeladatok körének ellátásával.
- A **Mélyépítési Csoport** látta el a közmű beruházásokkal kapcsolatos feladatokat, a nagyfelületű aszfaltozási munkák koordinálását, a parkokkal, közterekkel és játszóterekkel kapcsolatos beruházásokkal összefüggő feladatokat, az önkormányzati beruházásban megvalósuló kiszolgáló útépités és közműépítés költségeinek áthárítására irányuló ügyek ügyintézését.

A 2017-es évben is meghatározó feladatként jelentkezett a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program keretében elnyert pályázatok bonyolítása.

Beszámolási időszak végéig a Beruházási Csoportnál 64 projekt jutott a támogatási szerződés megkötésének szakaszába, további 2 projekt bonyolítása közösen történik a Zöldterületi Osztállyal.

Beszámolóm 7. számú melléklete – főosztályi szintű összesítésben – szemlélteti a projektek számát.

A Magasépítési Csoport részére a beszámolási időszakban jelentős feladat volt a Kormány által támogatott Modern Városok Program keretében megvalósuló

- a Repülőtér technikai fejlesztésének;
- a Csokonai Színház felújításának;
- Nemzetközi angol nyelvű iskola megvalósításának;
- a Nagyerdő Program befejezése keretében pedig a fürdőfejlesztésnek az előkészítése.

A Mélyépítési Csoport a Terület- és Településfejlesztési Operatív Programban tervezett mélyépítési beruházások lebonyolításának letéteményese, továbbá önkormányzati, állami és egyéb források felhasználásával megvalósuló közmű- és útépitési beruházások lebonyolításával is foglalkozott.

Az aktuális beruházásokról, projektekről, azok teljesüléséről az éves költségvetés mellett Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata 2017. évi zárszámadásáról szóló rendelete tartalmaz részletes információkat.

Az általános értelemben vett városüzemeltetési, vízügyi, energiaügyi és a közlekedéssel összefüggő feladatok ellátása a **Városüzemeltetési Osztályon** összpontosul.

Az osztály egyik nagy tevékenységi köre az önkormányzati tulajdonban lévő utak fenntartása, továbbá a város forgalomszervezése.

A szervezeti egység kiemelkedő szerepet vállalt a közlekedésfejlesztési tervek és koncepciók szakmai előkészítésében, azok megvalósításában. A rendelkezésre álló forrásokból nagyobb felületű aszfaltozási munkák történtek mintegy 3 kilométeren, stabilizálási munkákat pedig összesen 6 kilométeren tudtunk végrehajtani.

A Közgyűlés 2013. január 1-jei hatállyal – 272/2012. (XII. 13.) határozat – átruházta a jegyzőre a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 46. §-ában meghatározott közútkezelői hatáskörét, valamint 2013. február 1-jei hatállyal (18/2013. (I. 24.) határozat) Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának az üzemképtelen járművek közterületen való tárolásának szabályairól szóló 46/2007. (X. 25.) önkormányzati rendeletében meghatározott közútkezelői hatáskörét.

A jegyzői hatáskörben hozott közútkezelői döntéseket a Városüzemeltetési Osztály és a Zöldterületi Osztály készíti elő és hajtja végre, ezért az átruházott hatáskörök gyakorlásáról e szakosztályok vezetőinek jelentései alapján adok számot a beszámoló *8. számú mellékletében*, s e melléklet tartalmazza az útfenntartási és karbantartási munkák, köztük a Kertségi Fejlesztési Program keretében megvalósult útépitések és -javítások részletes adatait is.

A **Főépítési Iroda** végezte a beszámolási időszakban is a településfejlesztéssel, a településrendezési tervekkel és szerződésekkel, a helyi értékvédelemmel, a településképvédelmi eljárással, az Építészeti és Műszaki Tervtanács munkájának koordinálásával kapcsolatos feladatokat.

A 2017-es évben kiemelt feladatként jelentkezett Debrecen Megyei Jogú Város Településképi Kézikönyvének elkészítése, emellett a településképvédelméről szóló 2016. évi LXXIV. törvény rendeletalkotási kötelezettséget is előírt, melynek elfogadására beszámolási időszakban került sor.

Az Iroda a két- és háromoldalú településrendezési szerződések tekintetében állandó szakmai kapcsolatban állt a célmegvalósító befektetőkkel, akiket – az építésszerűleg és városképileg minél jobb eredmény megvalósítása érdekében – a tanulmánytervtől kezdődően segítettek, szakmai tanácsokkal láttak el. A jelentősebb volumenű településrendezési tervek egyeztetési eljárásában egyre hangsúlyosabb a civil szervezetekkel, valamint az érintettekkel való folyamatos egyeztetés, amire a nagyobb összefüggő épületek üzemeltetőivel is sor került.

A településképi-védelmi eljárás hármas tagolású: bejelentési, kötelezési és véleményezési eljárásból áll.

2017. évben a meghozott döntések száma az alábbiak szerint alakult.

Településképi bejelentési eljárásban:

- reklámberendezéssel kapcsolatban 109 (elfogadott 101, elutasított 8),
- építési tevékenységgel kapcsolatban 228 (elfogadott 216, elutasított 12),
- rendeltetés-változtatással kapcsolatban 41 (elfogadott 37, elutasított 4) döntés,

településképi kötelezési eljárásban: 2 döntés,

településképi véleményezési eljárásban:

- főépítési állásfoglalás alapján 24 polgármesteri településképi vélemény,
- tervtanácsi állásfoglaláson alapulóan 196 (ajánlott: 92, módosítással ajánlott: 46, nem ajánlott: 58) polgármesteri településképi vélemény született.

A településképi eljárásokban a személyes egyeztetések és a közös megoldásra törekvés eredményeként 10 fellebbezés érkezett az Irodához, melyek elbírálása megtörtént. Összességében elmondható, hogy a településképi munka kapcsán 2017-ben elintézett ügyek mennyiségéhez képest a fellebbezések száma csekély.

A Tervtanács 2017. évben 23 ülést tartott. A véleményezéssel érintett ingatlanok és a kiadott tervtanácsi állásfoglaláson alapuló településképi vélemények számának különbsége abból adódik, hogy egy adott ingatlan kapcsán benyújtott terv (módosítás, vagy nem ajánlott vélemény miatt) több ülésen is tárgyalásra került.

#### **4. Humán-igazgatási, intézményfelügyeleti feladatok**

A **Humán Főosztály** látja el az önkormányzati intézmények irányítását, törvényességi ellenőrzését a köznevelés, a kultúra, a sport, az egészségügy és a szociális szféra területén, másrészt az intézményvezetőkkel kapcsolatos munkáltatói teendőket.

2017. évben 3 köznevelési, 1 közművelődési, 2 közgyűjteményi, 1 előadóművészeti intézmény magasabb vezetői beosztásának ellátására, vezető állású munkavállalói tekintetében kellett pályázatot kiírni és a pályázati eljárást lefolytatni.

Az önkormányzati fenntartású költségvetési intézmények megüresedett közalkalmazotti álláshelyeinek betöltésére kiírt pályázati felhívásokat, illetve a pályázat nélkül betölthető munkakörökre vonatkozó álláshirdetéseket az intézmények vezetői a Humán Főosztályra küldik meg. A főosztály munkatársai szükség esetén jogi tájékoztatást nyújtanak a pályázati felhívások tartalmának szakmai és jogszabályi követelményeiről, valamint gondoskodnak a pályázati felhívások és álláshirdetések helyben szokásos módon történő közzétételéről.

2017. évben 11 köznevelési intézményben végzett törvényességi ellenőrzések utóellenőrzésére került sor. A főosztály munkatársai elsősorban az óvodavezetők által készített intézkedési tervek végrehajtását ezen belül a közalkalmazottak személyi anyagait, a munkaidő és a pihenőidő nyilvántartást, a belföldi és külföldi kiküldetéseket, valamint a megbízási szerződések jogszerűségét vizsgálták.

A főosztály végzi az önkormányzati fenntartású költségvetési intézmények alapító okirataival kapcsolatos közgyűlési előterjesztések készítését, eleget tesz a Magyar Államkincstárhoz történő bejelentési kötelezettségnek, valamint elvégzi az alapító okiratokkal kapcsolatos nyilvántartási és egyéb feladatokat. 2017. évben a Magyar Államkincstár részére a törzskönyvi adatnyilvántartást érintően 43 változásbejegyzés iránti kérelem került benyújtásra. A változás-bejelentéseket a költségvetési szervek alapító okiratának módosítása, illetve öt esetben vezetői változás indokolta. Az önkormányzatot terhelő változás-bejelentési kötelezettségnek a jogszabályban meghatározott határidőn belül minden esetben eleget tettünk.

A beszámolási időszakban a Debreceni Önkormányzati Érdekegyeztető Fórum egy alkalommal került összehívásra.

A Humán Főosztály munkatársai beszámolási időszakban is elvégezték a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Helyi Esélyegyenlőségi Programjának felülvizsgálatához kapcsolódó feladatokat, a szükséges adatgyűjtéseket.

A **Kulturális Osztály** kulturális, ifjúsági és sport-, valamint civil kapcsolatokkal összefüggő feladatokat lát el, melyek közül a beszámolási időszak legfontosabbjai az alábbiakban foglalhatóak össze.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2017. február 20-án pályázatot írt ki az Európa Kulturális Fővárosa 2023 cím viselésére, ami együtt jár a Melina Mercouri díjjal. A Közgyűlés döntésének értelmében Debrecen 2017. december 19-én benyújtotta pályázati dokumentációját, melynek elkészítésében a szakosztály részt vett.

A 2017-es évben kiemelt feladatként jelentkezett a Kulturális Stratégia 2018-2023 dokumentum elkészítése is, mely munkához e szakosztály háttéranyagok összeállításával járult hozzá, valamint folyamatosan kapcsolatot tartott a szakértőkkel, szuperrevizorokkal.

Az osztály köztisztviselői a Reformáció Emlékéve programjainak, ünnepi eseményeinek megszervezésére létrehozott koordinációs testület ülésein rendszeresen részt vettek és ellátták azokat a szervezési, pénzügyi és engedélyezési eljáráshoz kapcsolódó feladatokat, amelyek hozzájárultak a rendezvények sikeres lebonyolításához. Az emlékév rendezvényei kapcsán

jelentkező feladatok mellett a város református emlékhelyeit megjelölő kétnyelvű emléktáblák elkészíttetése és kihelyezése is a Kulturális Osztály irányításával történt.

A szervezeti egység a nemzeti ünnepek, emlénapok szervezésében is közreműködött, a Magyar Kultúra Napját, a Múzeumok Éjszakája városközi kiállítását, az Ünnepi Könyvhét országos megnyitóját is megszervezték, emellett a szakosztály koordinálásában Szabó Magda születésének 100. évfordulóját és Arany János születésének 200. évfordulóját oktatási, kulturális intézmények, egyházi és civil szervezetek gazdag programokkal ünnepelték meg.

Az Osztály feladatkörébe tartozó Európai uniós és hazai forrású pályázatok előkészítését, gondozását, megvalósítását illetően a beszámolási időszakban:

- 5.600.000 forintnyi támogatást nyertünk el a szakminisztérium sportért felelős államtitkárságától a „Hiszek Benned” Sport Program II. ütemének keretében szabadidős rendezvények szervezésére;
- a Szabó Magda Emlékév kapcsán a Nemzeti Kulturális Alap 3.000.000 forintnyi támogatást nyújtott a helyi programok megvalósítására, amelyet a Kulturális Osztály koordinált;
- az Emberi Erőforrások Minisztériumától 4.000.000 forintnyi támogatást nyertünk a Kábítószerügyi Fórumok (KEF) kézikönyvének aktualizálására és megismertetésére, valamint a „Debreceni Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működésének támogatása” című pályázaton eredményesen vettünk részt;
- „Határokon átívelő modell program a drogprobléma kezelésére Magyarország és Románia együttműködésével” munkacímen pályázatot nyújtottunk be az Európai Bizottság Jogértvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatósága által kiírt program keretében;
- a Kubinyi Ágoston program keretében elkezdődött a Déri Múzeum irodalomtörténeti kiállításainak fejlesztése.

Beszámolási időszakra vonatkozóan két innovatív, együttműködésen alapuló projekt sikeres koordinációja is megemlíthető. A Tímárházhoz kapcsolódó ún. szárító épület felújítására kiírt pályázat sikeresen lezárult. Ez a program és a Kulturális Stratégia egyik nagyprojektje és az EKF 2023 céljaival összhangban lévő fejlesztés. A másik programot illetően a debreceni nonprofit szervezetek és az önkormányzat közötti együttműködés eredményeként könyvszekrény került kihelyezésre az Ady Parkban.

A Közgyűlés által létrehozott Karitatív Testület – melynek teljes körű adminisztrációs és szervezési feladatait az osztály látja el – 2017-ben is segítette a rászoruló családok mindennapi életét.

A Hivatal – elsősorban a Kulturális Osztály, valamint a Polgármesteri Kabinetiroda – sporttal kapcsolatos legfontosabb feladatai között kell szólni az alábbiakról:

- a Debreceni Sportcentrum Kft. kiemelt rendezvényének (3x3 World Tour) szervezésében, lebonyolításában való részvétel,
- szándéknyilatkozatok előkészítése a nemzetközi világversenyek kapcsán (2018. évi utánpótlás kosárlabda EB, 2022-2024. évi felnőtt férfi kézilabda EB, 2022-2024. évi

Európai Egyetemi Játékok),

- a Kihívás Napja (Challenge Day) elnevezésű rendezvény, illetve a jubileumi országos diákolimpia döntőjének lebonyolításában való részvétel,
- a diáksport területén 13 sportág városi versenyének lebonyolítása, több sportág megyei döntőinek szervezése.

A Hivatal **Intézményfelügyeleti Osztálya** látta el az önkormányzat fenntartásában működő intézményekkel, így

- a családsegítést és gyermekjóléti szolgálatot biztosító *DMJV Család- és Gyermekjóléti Központjával*, a gyermekek átmeneti gondozását végző és alternatív napközbeni ellátás keretében szabadidős és prevenciós szolgáltatásokat nyújtó *DMJV Gyermekvédelmi Intézményével*, valamint a bölcsődei ellátást biztosító *DMJV Egyesített Bölcsődei Intézményével* kapcsolatos fenntartói teendőket,
- az idősek otthonát és idősek gondozóházát működtető, nappali ellátást, házi segítségnyújtást és étkeztetést, fogyatékos személyek nappali ellátását biztosító *DMJV Városi Szociális Szolgálatával* összefüggő tevékenységeket, továbbá
- végezték az önkormányzat fenntartásában lévő 33 óvoda 48 feladatellátási helyének működésével kapcsolatos feladatokat, emellett
- a város egészségügyi alapellátásának megszervezése körében 174 háziorvossal, házi gyermekorvossal, fogorvossal, illetőleg a Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézettel is rendszeres kapcsolatot tartottak.

A TOP 6. pályázatok előkészítésével, megvalósításával kapcsolatos szakmai feladatok ellátása körében a szakmai egyeztetéseken, intézménybejárásokon az Intézményfelügyeleti Osztály munkatársai összesen több mint ötven alkalommal vettek részt és a pályázatok megvalósíthatósági tanulmányainak szakmai részét is elkészítették.

A pályázatokból adódóan egyéb többletfeladat is keletkezett, hiszen a felújítások sikeres megvalósítása (ugyanakkor az ellátás zökkenőmentes biztosítása) érdekében például a bölcsődék esetében 2017-ben is szükséges volt valamennyi tagintézmény férőhelyszámát megemelni, ami maga után vonja a szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzés, valamint egyéb engedélyek módosítását és az ehhez szükséges eljárás lefolytatását.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 2017. április 1-től hatályos 99/B.-99/E. §-ai alapján a szociális foglalkoztatás helyébe a fejlesztő foglalkoztatás lépett, így – a jogszabályváltozásból adódóan – a szervezeti egység

- intézkedett a szolgáltatás szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyeztetése ügyében;
- ellátta a finanszírozási szerződés megkötésével kapcsolatos teendőket;
- adatszolgáltatásokat teljesített;
- elvégezte a fejlesztő foglalkoztatás támogatásához kapcsolódóan a pályázat, valamint az elszámolás benyújtását.



Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint fenntartó Debrecen Megyei Jogú Város Gyermekvédelmi Intézménye székhelyén 2017. március 1. napjától családok átmeneti otthonát hozott létre, így beszámolási időszakban az osztály elvégezte az intézmény feladatbővüléséhez kapcsolatos teendőket is.

Debrecenben 83 háziorvosi, 42 házi gyermekorvosi és 49 fogorvosi területi ellátási kötelezettséggel működő körzetben és 62 területi védőnői körzetben érhető el az egészségügyi alapellátás. Az összesen 236 körzetből 64 körzetet érintő 11 önkormányzati tulajdonú ingatlan infrastrukturális fejlesztése vonatkozásában az osztály tevékenyen részt vett a támogatói szerződések előkészítésében, de a fejlesztések megvalósításához kapcsolódó feladatok is jelentősek voltak beszámolási időszakban.

Az osztály 2017-ben is ellátta a Debreceni Oktatási Tanács ügyviteli teendőit. 2017. május 15-től a szervezeti egység feladatköre bővült az Időügyi Tanács tevékenységének segítségével, üléseinek megszervezésével.

A Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjpályázatra az elmúlt évben 104 fő nyújtott be pályázatot, ezek döntésre történő előkészítését és döntés utáni rögzítését, elektronikus dokumentálását, a pályázók értesítését a szakosztály végezte.

Az Intézményfelügyeleti Osztály közreműködött a hátrányos helyzetű gyermekek nyári üdültetésében is: 5 helyszínen, 6 turnusban 119 gyermek nyaralt.

## 5. Önkormányzati gazdálkodás, pénzügyi ellenőrzés

Az önkormányzati gazdálkodási feladatok a **Gazdálkodási Főosztály** szervezeti keretein belül valósultak meg.

A **Pénzügyi Osztály** feladata volt

- 2017. január-február hónapban az önkormányzat 2017. évi költségvetési rendeletének előkészítése (az adatok összegyűjtése a Hivatal valamennyi szakosztályától, az önkormányzat által fenntartott költségvetési szervektől, az önkormányzati tulajdonú és nonprofit gazdasági társaságoktól, az egyéb támogatásban részesülő civil szervezetektől, majd ezt követően a szükséges egyeztetések lefolytatása),
- 2017 áprilisában a 2016. évről szóló zárszámadás összeállítása és a maradvánnyal növelt 2017. évi költségvetési rendelet módosításának előkészítése.

Ezen túlmenően a 2017-es év első felében felülvizsgálták az osztály feladat- és munkakörét érintő belső szabályzatokat és utasításokat, valamint elkészítették a jogszabályváltozásokból, egyéb szakmai igényekből fakadó szükséges módosításokat.

A beszámolási időszak további jelentős feladatai között kell megemlíteni:

- a 47 önkormányzati fenntartású költségvetési szerv esetében a 2017. évi költségvetési

rendelettervezet elkészítését, az elfogadást követően az elemi költségvetések összesítését, ellenőrzését, Magyar Államkincstárhoz történő továbbítását,

- a költségvetési szerveket érintő előirányzat átcsoportosítások és módosítások elkészítését és nyilvántartását,
- az állami támogatások igénylésének elkészítését, az intézmények által beküldött adatok ellenőrzését, az intézményvezetőkkel és a társosztályokkal való egyeztetést,
- a Magyar Államkincstárhoz továbbított számviteli beszámoló és költségvetés elkészítését.

Az állandó feladatok közé tartozik még a szakosztályok és külső szervezetek által elkészített szerződések és megrendelők pénzügyi szempontból történő felülvizsgálata. A szervezeti egység maga is készít elő szerződéseket, szerződésmódosításokat (például: az önkormányzat által igénybe vehető folyószámlahitel és munkabér hitel szerződések, kezességvállalással kapcsolatos szerződések).

Változatlanul minden hónapban teljes önkormányzati szinten el kell végezni az előirányzatok, a teljesítések, valamint a kötelezettség-vállalások egyeztetését; az első negyedév kivételével 2017-ben is költségvetési jelentés-készítési kötelezettség terhelte a Pénzügyi Osztályt.

Azon túl, hogy a hét nemzetiségi önkormányzat költségvetési és számviteli feladatait ellátja, 2015 januárjától már azok adóbevallásainak Nemzeti Adó- és Vámhivatalhoz történő továbbítása is az osztály feladata, ezt korábban a Magyar Államkincstár teljesítette.

Emellett az osztály végzi a támogatásokkal összefüggő pénzügyi teendőket, a közfoglalkoztatottak pénzügyi adminisztrációját, a Lakásalappal kapcsolatos, valamint az ifjú házaspárok lakástámogatási kölcsöneihez kötődő nyilvántartási feladatokat.

A Pénzügyi Osztály közvetlen ügyfélfogadási tevékenységet folytat a Debreceni Víziközmű Társulat megszűnésével kapcsolatos pénzügyi feladatok átvétele, a Nagymacs + 12 utca szennyvízberuházással összefüggő bevételek, valamint a debreceni útépitések lakossági önerejének beszedését érintő feladatok tekintetében.

A 2017-es évben a beruházások többsége jelentős állami és európai uniós támogatásokhoz kötődött, ezért azok pénzügyi elszámolása és kezelése rendkívül összetett: minden egyes folyamatban lévő vagy tervezett beruházás külön-külön elszámolási szabályok szerint működik, és minden beruházásnál más-más feltételeket szabnak a támogatási megállapodások.

A **Vagyongkezelési Osztály** látta el az önkormányzati tulajdonú vagyont érintő sokrétű tevékenységet, egyebek mellett az önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanok értékesítésre történő előkészítésével, a más kezelőkre nem bízott önkormányzati tulajdonú belterületi ingatlanok hasznosításával, az önkormányzati tulajdonú ingatlanok kezelői feladatainak ellátásával, az ingatlanárverésekkel, az ingatlanvásárlásokkal, a térítésmentes vagyonszerzéssel, a társasházakkal kapcsolatos tulajdonosi feladatokat.

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata 2017. évben 5 alkalommal tartott ingatlanárverést. Az árveréseken az önkormányzat 66 darab ingatlant hirdetett meg értékesítésre. Az árveréseken összesen 14 darab ingatlan értékesítésére került sor.

Nyilvános pályázat útján történő értékesítésre 21 darab ingatlan került meghirdetésre. (A pályázati felhívások 5 alkalommal kerültek meghirdetésre.) 2017. évben nyilvános pályázat útján 3 darab ingatlan értékesítésére került sor.

A Városfejlesztési Főosztálytól kapott aktiválási jegyzőkönyvek alapján az ingatlanokat érintő beruházások és felújítások vonatkozásában az Osztály folyamatosan elvégezte a kataszterek módosítását, a módosító adatlapok, az új adatlapok és új kataszteri füzetek kitöltését.

Az önkormányzat tulajdonában és a Debreceni Vízmű Zrt. vagyonkezelésében lévő nem rendszerfüggetlen víziközmű vagyon állományában bekövetkezett változásokról (felújítások, bontások, selejtezések) negyedévente küld jelentést a Debreceni Vízmű Zrt., mely alapján az analitikus nyilvántartás módosításra kerül.

Ugyancsak negyedévente nyújt adatszolgáltatást a Cívis Ház Zrt. is a kezelésében lévő önkormányzati tulajdonú ingatlanok állományában bekövetkezett változásról, valamint a Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet az üzemeltetésében lévő tárgyi eszközökről.

2016 novemberétől a kisértékű eszközváltozások rögzítése is számítógépes programmal történik. Ez nagy könnyebbséget jelent a „régibb” kisértékű tárgyi eszközök nyilvántartási és leltározási feladatainak elvégzésében.

A 2016. évi leltározás eredményének feldolgozása 2017-es év elején történt meg a közel 340 darab – az intézmények, gazdasági társaságok, más szervezetek illetve a Vagyonkezelési Osztály leltározói és leltárfelelősei által kitöltött – leltárfelvételi ív kiértékelésével.

2017 novemberében elkészült a 2017. évi vagyonleltár leltározási ütemterve, valamint az ehhez kapcsolódó leltári utasítások, megbízólevelek és leltári helyenként a leltárfelvételi ívek. A leltárfelvételi ívek nyomtatása, kiküldése, postázása 2017. év decemberében kezdődött meg.

Az elmúlt egy évben 24 esetben folytatott le az osztály selejtezési eljárást a vonatkozó utasításban foglaltak alapján. Kiemelkedő volt ezek közül a Debreceni Szakképzési Centrum vagyonkezelésében lévő önkormányzati tulajdonú tárgyi eszközök selejtezése, mely tíz tagintézmény 807 darab nagyértékű eszközét és közel 7500 darab kisértékű eszközét érintette.

A 2014-2020 közötti időszak TOP 6. Fenntartható városfejlesztés prioritásának végrehajtása kapcsán az Osztály feladata a megvalósítani kívánt fejlesztési elképzelések elősegítése. A feladatok különösen az egyes fejlesztésekhez szükséges ingatlanok, ingatlanrészek tulajdonjogának megszerzésére irányuló, valamint az esetlegesen szükséges telekalakítási eljárások lefolytatásához kapcsolódnak.

Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata kiemelt célként tűzte ki a „Gazdaságfejlesztést és a munkaerő mobilitás ösztönzését szolgáló közlekedésfejlesztés” tárgyú pályázat keretén belül a Debrecen, Júlia-telep városrészen megvalósuló útépitésekhez szükséges ingatlanok és ingatlanrészek tulajdonjogának megszerzését. Az útépitések megvalósításához 165 ingatlan, illetőleg ingatlanrész tulajdonjogának megszerzése szükséges, ami térítésmentes átadási eljárás, adásvétel, vagy kisajátítási eljárás útján lehetséges. Az esetek nagy részében telekalakítási eljárás lefolytatása is szükséges. Tekintettel arra, hogy az ingatlanszerzésekben összesen 311 tulajdonos érintett, beszámolási időszakban is jelentős feladatként hárult a Vagyonkezelési Osztályra a

szükséges egyeztetések lefolytatása, a telekalakítási- és a tulajdonjog megszerzésére irányuló eljárásokkal kapcsolatos teendők elvégzése. Ugyanezen feladatok jelentkeznek a Nyugati Kiskörút III. ütemének, a Cserepes utca – Hatvan utca között megvalósuló útépitésekhez szükséges ingatlanok és ingatlanrészek tulajdonjogának megszerzése kapcsán is.

Beszámolási időszakban is folytatódtak a Déli Ipari Park fejlesztésével kapcsolatos munkálatok. Ennek során szükség volt a fejlesztéshez szükséges ingatlanok felmérésére, különböző kimutatások, térképek készítésére, valamint aktualizálására. A kisajátítási eljárások előkészítése, az ingatlanok megvásárlása folyamatosan történik.

2017-ben is nagy számban jelentkeztek a közterület igénybevitelével kapcsolatos tulajdonosi hozzájárulás iránti kérelmek.

Beszámolómba bevezető részében is említettem, hogy alapvető fontosságú számunkra az ügyfelek elégedettsége. Ezen törekvésünket az egyedi ügyek gyors, szakszerű elintézése mellett a jogalkalmazási tapasztalatok folyamatos figyelemmel kísérésével kívánjuk megvalósítani. Bár jelen előterjesztésnek nem tárgya a hatályos önkormányzati rendeletek tartalmi ismertetése, de kiemelném, hogy a gyakorlati tapasztalatok alapján került sor beszámolási időszakban például a közterület igénybevitelének egyik meghatározó formája, a vendéglátó üzletek teraszaira vonatkozó különös szabályok megalkotására. A szabályozás révén a teraszokra vonatkozó közterület-hasznosítási eljárás gyorsabbá és gördülékenyebbé vált.

A **Hivatalgazdálkodási Osztályon** végzett munka két jól elkülöníthető feladatcsoporthoz kapcsolódik, melyek a következők:

- számviteli és pénzügyi feladatok (ezen belül költségvetési gazdálkodási feladatok, valamint a bevételekkel, kiadásokkal kapcsolatos számviteli és pénzügyi feladatok),
- létszám- és bérnyilvántartás.

A költségvetési gazdálkodási feladatok körében a Hivatal 2017. évi költségvetési tervének elkészítése a társosztályok közreműködésével megtörtént, a gazdálkodás helyzetéről szóló beszámolási és adatszolgáltatási kötelezettségeinek a Hivatalgazdálkodási Osztály a vizsgált időszakban határidőre eleget tett, a számviteli rendben előírt és az osztály feladatkörébe tartozó analitikus nyilvántartások vezetése, egyeztetése gördülékenyen zajlott.

Beszámolási időszakban a kötelezettségvállalás, a pénzügyi ellenjegyzés, a teljesítés igazolása, az érvényesítés, valamint az utalványozás a központi jogszabályoknak és a helyi utasításnak megfelelően történt.

A pénzügyi munkaterületen érvényesült a szállítói számlák naprakész nyilvántartása, azok fizetési határidejének folyamatos figyelemmel kísérése. Az Elektra terminál rendszerében a napi és a postai utalások rögzítése számszakilag pontosan, precízen történt meg. A pénztárellenőr a házipénztárban a 2017-es évben sem tapasztalt eltérést.

A 2017. május 7-én megtartott időközi önkormányzati képviselő-választás kapcsán a Hivatalgazdálkodási Osztály készítette el a pénzügyi elszámolást, melyet a belső ellenőrzés megfelelőnek talált.

A Gazdálkodási Főosztály vezetőjének közvetlen irányítása alá tartozó **Társasági Vagyoni Csoport** fontosabb feladatkörei:

- Az önkormányzat, mint tulajdonos képviselte a gazdasági társaságok legfőbb szervének ülésein.
- A gazdasági társaságokkal kapcsolatos előterjesztések jogi előkészítése, véleményezése különös tekintettel a társasági szerződések, alapszabályok, alapító okiratok készítésére, módosítására, felügyelőbizottsági ügyrendek jóváhagyására.
- Az önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságok vezető tisztségviselői, felügyelő bizottságának tagjai és könyvvizsgálói vonatkozásában felmerülő vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettség teljesítésével kapcsolatos feladatok ellátása.

A beszámolási időszakban a Csoport 42 közgyűlési előterjesztést, továbbá 14 polgármesteri határozatot készített elő, illetve részt vett a gazdasági társaságok legfőbb szerveinek ülésein, és képviselte az önkormányzatot.

Az üzleti tervek és a számviteli beszámolók előkészítésén túl, a Csoport több gazdasági társaság üzletrész adásvételét készítette elő, és hajtotta végre, továbbá minden tulajdonosi döntést igénylő kérdést a döntésre jogosult szerv elé terjesztett.

A Csoport a beszámolási időszakban is koordinálta és előkészítette a kizárólagos és többségi tulajdonú közhasznú gazdasági társaságok ügyvezetőinek teljesítményértékelését, valamint a jogviszonyok megszűnése, megszüntetése miatt előkészítésre kerültek a vezető tisztségviselők munka és megbízási szerződéseit, munkakör átadás-átvételek.

A Hivatal **Ellenőrzési Irodája** belső ellenőrzés keretén belül bizonyosságot adó tevékenységként az alábbi feladatokat látja el:

- a polgármesteri hivatalnál és az önkormányzat működésével kapcsolatos feladatokra vonatkozóan belső ellenőrzés végzése;
- az önkormányzati fenntartású intézmények működésének, gazdálkodásának, pénzügyi-gazdasági tevékenységének ellenőrzése;
- a kizárólagos és többségi önkormányzati tulajdonú társaságok működésének, gazdálkodásának ellenőrzése;
- az önkormányzat által a város költségvetéséből nyújtott támogatások rendeltetésszerű felhasználásának ellenőrzése a kedvezményezett szerveknél 500 E Ft és 500 E Ft feletti támogatások esetében.

Bizonyosságot adó ellenőrzési tevékenysége mellett az Iroda tanácsadó tevékenységet is végez.

Az éves összefoglaló belső ellenőrzési jelentést Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata

2017. évi zárszámadása tárgyalásakor már megismerte részleteiben is a testület, így a beszámolási időszakban végzett ellenőrzési tevékenységről szóló kimutatást az alábbi táblázatban szemléltetem:

Belső ellenőrzések	Tervezve	Terv szerint végrehajtva	Terven felül, soron kívül végrehajtva	Összes végrehajtott ellenőrzés
Hivatalnál	14	13	1	14
Önkormányzati intézményeknél				
- rendszerellenőrzés,	3	2	0	2
- szabályszerűségi ellenőrzés	2	2	2	4
Kizárólagos és többségi önkormányzati tulajdonú társaságnál	5	5	0	5
Támogatott szervezeteknél	78	63	5	68
Összesen:	102	85	8	93

A táblázatban szemléltetett ellenőrzések végrehajtását az alábbi tényezők befolyásolták:

*Intézményeket érintően:* A tervezett 3 rendszerellenőrzésből 2 vizsgálat valósult meg 2017. évben. Egy intézmény (Méliusz Juhász Péter Könyvtár) ellenőrzése nem történt meg az ellenőrzésre fordítható munkaidőt befolyásoló tényezők miatt, melyekkel a tervezéskor nem lehetett számolni (táppénz, valamint egy fő közszolgálati jogviszonyának megszűnése).

Az önkormányzati intézményeket érintő tervezett 2 szabályszerűségi ellenőrzés megvalósult.

A két tervezett szabályszerűségi ellenőrzésen túl további két esetben a jegyzői vezetés kezdeményezésére került sor terven felül ellenőrzésre, az Ifjúság Utcai Óvodánál és hozzá rendelt intézményeinél, valamint a Debreceni Közterület Felügyeletnél.

*Társaságokat érintően:* A munkatervben szereplő 5 társaság ellenőrzése végrehajtásra került, egy társaság esetében áthúzódással 2018. évre.

*A Hivatalnál történő belső ellenőrzések* – egy kivétellel – végrehajtásra kerültek. Egy vizsgálat elmaradásának oka: egy fő belső ellenőr közszolgálati jogviszonya megszűnt, álláshelye egy hónappal később került betöltésre.

Ezen kívül terven felül egy ellenőrzés került végrehajtásra, a 2017. május 7-ei időközi önkormányzati képviselő-választáshoz kapcsolódóan. A terven felüli, soron kívüli ellenőrzések elrendelésére a jegyzői vezetéssel egyeztetve került sor.

Büntető, szabálysértési, kártérítési, illetve fegyelmi eljárás megindítására okot adó cselekmény gyanúja esetén tett jelentés a beszámolás időszakát érintő ellenőrzések esetében sem volt.

A korábbi évhez viszonyítva az ellenőrzések száma jelentős emelkedést mutatott. 2017. évben 20 %-kal végzett több ellenőrzést az Iroda az előző évhez viszonyítva, mely számszerűen 14 vizsgálatot jelentett.

A 2017. évben végrehajtott ellenőrzések során az önkormányzati intézmények és társaságok vonatkozásában, valamint a hivatalnál elvégzett ellenőrzés alkalmával a szükséges javaslatokat az Iroda megtette, melyek a szabályozottságra, szabályszerű működésre, illetve a gazdaságosság-hatékonyság-eredményesség követelményeire irányultak. Az ellenőrzés intézkedést igénylő javaslataira az ellenőrzöttek intézkedési tervet készítettek. A 2017-es évben összesen 51 intézkedés került előírásra az ellenőrzöttek felé, melyből 14 javaslat a hivatal belső szervezeti egységei vezetői felé, 22 intézkedés az intézményvezetők felé, 15 intézkedés pedig a társaságok vezetői felé került megfogalmazásra. Az intézkedések végrehajtásának nyomon követése – részben beszámoltatás, részben utóellenőrzés útján – rendszeres. A javaslatok az ellenőrzöttek részéről szinte kivétel nélkül elfogadásra, majd végrehajtásra kerülnek. A támogatások felhasználásához kapcsolódóan az Ellenőrzési Iroda 2017-ben három szervezetet érintően állapított meg visszafizetési kötelezettséget 253.195 forint tőkeösszegben.

## 6. Hatósági ügyintézés

A hatósági ügyintézés legnagyobb volumenben a Gazdálkodási Főosztály Adóügyi Osztályán, továbbá a Humán Főosztály Szociális Osztályán, Igazgatási Osztályán, Intézményfelügyeleti Osztályán, a Városfejlesztési Főosztály Műszaki Osztályán és – a már említett ügyekben – a Főépítési Irodán valósult meg.

A helyi adók nyilvántartásával, elszámolásával, beszédésével, ellenőrzésével kapcsolatos teendőket ellátó **Adóügyi Osztály** – körülbelül 222 ezres iratszámmal – a Hivatal legnagyobb ügyiratforgalmat lebonyolító szakosztálya.

Beszámolási időszakban az egyik legnagyobb volumenű kampánymunka volt a 2016. évi **iparüzési adó** bevallások fogadása, feldolgozása, és az azokkal kapcsolatos egyeztetések, amely folyamatok túlnyomó részben az első félév időszakára estek. Az ONKA rendszerben 21.012 darab 2016. évre vonatkozó bevallást rögzítettek.

Ugyanakkor a tárgyévben befogadott és feldolgozott iparüzési adóbevallások száma 24.678 darab volt. Az eltérés egyrészt abból adódott, hogy az évközi, úgynevezett soron kívüli bevallás benyújtására kötelezettek száma emelkedik, másrészt a felszólításnak köszönhetően sokan később eleget tettek bevallási kötelezettségüknek.

2017-ben az **építményadó** mértéke nem változott. Az adóztatott építmények száma a megelőző évi állapothoz képest 1.438 darabbal nőtt: a zárási adatok alapján 50.525 építmény után 2.631.519.751 forint adó előírására került sor.

Beszámolási időszakban a gazdasági stabilitás a **gépjárműadó** tekintetében is éreztette hatását:

2015-ben 80616 gépjármű adatának átadására került sor adóztatás címén, 2016-ban kicsivel több,

81.587, ami 2017-re 84.033-ra emelkedett. A 2017. december 31-ei állapotnak megfelelően 93.841 gépjárművet adóztattunk, ami azt jelenti, hogy 9.808 gépjárművet helyeztek év közben forgalomba.

A jövedéki adóról szóló 2016. évi LXVIII. törvény – 2017. július 1-jén hatályba lépett – 143. §-a szerint a magánfőző a magánfőzésre szolgáló desztillálóberendezés feletti tulajdonszerzést, valamint a bejelentett adatokban történt változást az azt követő 15 napon belül köteles bejelenteni a lakóhelye szerinti önkormányzati adóhatósághoz. Az említett jogszabály alapján az adóügyi hatóság a bejelentkezett adózókat nyilvántartásba vette, és a bejelentkezés tényéről a törvényben leírtaknak megfelelően tájékoztatást küldött a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnak. 2017-ben összesen 13 bejelentés érkezett a magánfőző tulajdonában álló párlat-előállításra alkalmas desztilláló berendezésre vonatkozóan.

2017-ben is sor került a Debrecenben szálláshelyet üzemeltetők idegenforgalmi adókötelezettségének felülvizsgálatára, az osztály az úgynevezett bevalláshiányos szállásadókat szólította fel bevallási kötelezettségük teljesítésére.

Az osztály feladata 2014-től kezdődően egy új adónem, a **talajterhelési díj kezelésével** is bővült. Beszámolási időszakban 104 gazdasági társaságot és 796 magánszemélyt szólítottak fel az adóbevallási kötelezettség teljesítésére.

2017-ben 484 magánszemély és 64 cég teljesítette határidőben bevallási kötelezettségét, azaz a felszólítottak 60,8 %-a. (Előző évben ez az arány 44,6 % volt).

Az ellenőrzések megindítása 2017 júliusától történt, átfogóan, a 2013-2014-2015-2016-os éveket vizsgálva, összesen 197 esetben. Elsődlegesen azokat a fogyasztókat ellenőrizték, akiknek a fogyasztása meghaladta a 10 m<sup>3</sup>-t. Az ellenőrzés eredményeképpen 22.182.000 forint adóhiányt, 11.066.000 forint adóbírságot és 611.754 forint késedelmi pótlékot állapítottak meg.

Az ellenőrzés sikeresnek mondható, hiszen nemcsak jelentős adóhiányt tártak fel, hanem nagyon sok esetben az ingatlanok adatai (csatornázott, vagy műszakilag mentes) is rendeződtek a Debreceni Vízmű Zrt. nyilvántartásában.

Az Adóügyi Osztály tárgyidőszakban különböző adózói állományvizsgálatokat végzett.

Ennek keretében bírságra számíthattak egyebek mellett a 2016. évi bevallási kötelezettségüket nem teljesítő, 2016. évben újonnan bejelentkező adózók és azon adóalanyok, akik bevallást utoljára a 2015. adóévről adtak be, folyamatos működés keretében. Bírsággal szankcionálták azon adózókat is, akik 2016. évi feltöltési kötelezettségüket nem, vagy csak részben teljesítették, akik adóelőleg-mérséklési lehetőséggel éltek, ugyanakkor a mérsékelt adóelőlegük összegét a 2016. évi tényleges adókötelezettségük meghaladta, valamint azokat is, akik bejelentkezési, változásbejelentési kötelezettségüknek nem tettek eleget, vagy bevallási kötelezettségüknek a törvény által előírt határidőhöz képest késedelmesen tettek eleget. Meg kell jegyezni, hogy figyelemmel kellett lenni az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 172/A. §-ában megfogalmazott, 2016. január 1-jétől hatályos szabályozásra, miszerint a bejelentési, bevallási, adatszolgáltatási kötelezettségét elmulasztó, vagy hibásan teljesítő, cégbejegyzésre nem kötelezett adózót először határidő tűzésével fel kell szólítani a mulasztás pótlására, a hiba javítására. Mulasztási bírság kiszabásának csak a felhívás eredménytelensége esetén van helye. A fentiek alapján 1.085 db mulasztási bírságot megállapító határozat született, melyek alapján 57.305.375 Ft összegű mulasztási bírság került kiszabásra.



A végrehajtás speciális terület, ahol azokkal a magánszemélyekkel, cégekkel kerül kapcsolatba a hatóság, akik/amelyek nem teljesítették önkéntesen a befizetési kötelezettségüket. A végrehajtás leghatékonyabb eszköze továbbra is az elektronikus hatósági átutalási megbízások folyamatos kiadása volt, melynek eredményeként az elmúlt évben 550.211.351 forintnyi összeg folyt be.

Az osztály 2017-ben 1238 letiltást indított, melyből közel 65 millió forint bevétel származott.

Az ingóvégrehajtás, (elsődlegesen) a gépjárműfoglalás során 21.557.781 forint folyt be. Ingatlan végrehajtási eljárás 4 adózó 4 ingatlanára indult 4.222.141 forintnyi hátralék erejéig. Ezen eljárások, valamint az előző évekből áthúzódó ingatlan végrehajtások eredményeként 10.046.494 forintnyi, míg végrehajtási egyéb intézkedések hatására a 2017-es évben 119.045.999 forintnyi hátralék rendeződött. A végrehajtási egyéb intézkedések kapcsán fontos megemlíteni, hogy ezen bevételeket viszonylag kis költséggel sikerült elérni, kerültük a szállítási, tárolási, őrzési költségeket.

A végrehajtás erősítésének hatására az elmúlt időszakban javult a fizetési fegyelem, egyre többen teljesítik önkéntesen a befizetéseiket, illetve részletfizetést kérnek még a végrehajtás megindítása előtt; ezen túl az ellenőrzések során tapasztalt hiányosságok is csökkenő tendenciát mutatnak.

A Humán Főosztályon belül működő **Szociális Osztály** főként a települési támogatásokhoz, a foglalkoztatáshoz és a szociális információs rendszerekhez köthető feladatokat látja el.

Az osztály 2017. január 1-jétől 2017. december 31-éig 46.992 döntés meghozatalát készítette elő (ez ügyintézőnként átlagosan évi 2.403, havi szinten 200 döntést jelent).

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 2016. január 1-jétől hatályos módosítása révén az Osztályra jelentős többletfeladat hárult, hiszen új ellátásként lépett be a támogatási rendszerbe a szünidei étkeztetés. Ezzel az ellátással a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő kiskorú gyermekek részére kell kötelezően biztosítani a tanszünetekben (tavaszi, nyári, őszi, téli) munkanapokon napi egyszer meleg ételt. Beszámolási időszakban is sikerült teljesen zökkenőmentesen biztosítani az étkezést valamennyi rászoruló részére mind a négy tanítási szünetben, így összesen 1334 rászoruló gyermek szünidei étkezése került biztosításra.

2017 februárjában a Közterület Felügyelet közreműködésével a mezőőrök, polgárőrök és a tanyagondnoki szolgálat bevonásával a külterületen élő, nehéz sorsú emberek részére élelmiszer csomagok kerültek kiosztásra, s ezen kezdeményezés mellett, – mint már sok éve – december hónapban is élelmiszer csomagban részesültek a rászorulók.

A lakásfenntartási támogatás pénzbeli formája mellett a 2016-os évtől lehetővé vált természetbeni formájának a megállapítása is. Ebben az esetben tűzifa formájában kerül a támogatás megállapításra, amelyet a DEHUSZ Nonprofit Kft. szállít ki a jogosult lakcímére. A 2017-es évben ez a támogatási fajta 119 esetben került megállapításra. Megjegyzendő, hogy vannak olyan rászorulók, akik valamilyen ok miatt nem tudják igénybe venni a lakásfenntartási támogatást, vagy azonnali, gyors segítségre van szükségük létfenntartásuk biztosításához. Így – a rászorultság megállapítására irányuló helyszíni vizsgálatot követően – egyéni elbírálás alapján további 7 személy kapott tűzifát.

A 2017-es évben Erzsébet utalvány formájában került biztosításra a kelengyetámogatás, az iskolakezdési támogatás és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény. Az utalványok beszerzése gyors, az ügyfelek részére történő átadásuk zökkenőmentes volt.

Beszámolási időszakban az adósságcsökkentési támogatás, valamint a szociális lakbértámogatás ügyintézése is folyamatos volt, a kérelmek elbírálása határidőben megtörtént.

Eredménynek tekinthető továbbá a közel 13.000 személy által a Gyógy-és Strandfürdő belépők iránt benyújtott kérelmek határidőben történő elbírálása, melynek zöme az év első 5 hónapjában érkezett.

Hat esetben rendkívüli támogatásban részesültek azok a kérelmezők, akiknek tüzeset miatt lakhatásuk veszélybe került.

Beszámolási időszak végén a szervezeti egység köztisztviselői az elektronikus ügyintézés 2018. évi bevezetéséhez kapcsolódóan tevékenyen közreműködtek az osztályon használandó formanyomtatványok elektronikus űrlappá történő átalakításában, a tesztelési folyamatban.

A szintén a Humán Főosztály keretében működő **Igazgatási Osztály** az általános igazgatási, vállalkozási és anyakönyvi ügyek csoportjába tartozó sokrétű feladatokat látja el.

Az osztály egyik fontos tevékenysége az ellenőrzés.

Az ellenőrzési tervek végrehajtása során kereskedelmi és vendéglátóipari üzletben, ipari telephelyen összesen 249 esetben tartottak nappali, 1 esetben pedig éjszakai helyszíni ellenőrzést. Az ellenőrzések során olyan tény vagy hiányosság nem került megállapításra, amely miatt a tevékenység folytatását meg kellett volna tiltani. A feltárt hiányosságok adatmódosítással megszüntethetők voltak, illetve a nem üzemelő üzletek törlésre kerültek a nyilvántartásból. Az üzemeltetők egyre inkább jogkövető magatartása miatt lakossági panasz alapján nem kellett hatósági ellenőrzést tartani sem kereskedelmi, sem vendéglátó üzletben. Köszönhető ez a helyi rendeleti szabályozásnak, a Hal-közben működő vendéglátó egységek teraszainak nyitva tartását korlátozó szerződéseknek, valamint a Debreceni Közterület Felügyelet rendszeres ellenőrzéseinek is. A zenés, táncos rendezvények ellenőrzésére a vonatkozó jogszabály előírásai alapján a rendezvények ideje alatt két-két alkalommal, a rendezvények tartásán kívül egy-egy alkalommal került sor rendszeres rendezvénytartóknál. Annak ellenére, hogy az ellenőrzések szempontrendszeréről az Igazgatási Osztály évek óta tájékoztatja a zenés, táncos rendezvényeknek helyt adó építmények üzemeltetőit, továbbra is voltak kisebb hiányosságok, amelyek megszüntetése iránt a jogértést feltáró társhatóságok saját hatáskörben intézkedtek. Jegyzői hatáskörben nem kellett intézkedni.

2017. évben 928 bejelentett kereskedelmi tevékenységet vettek nyilvántartásba, valamint 76 új működési engedélyt adtak ki. A módosítások száma ebben az évben is jelentős volt: a bejelentés-köteles tevékenység esetében 1334, míg az engedélyköteles tevékenység esetében 231. A nyilvántartásból a törlések száma bejelentés köteles tevékenység esetében 306 volt, a működési engedélyek esetében 1456. (A működési engedélyek nyilvántartásából való törlések száma azért ilyen magas, mert a beszámolási időszakban is folytatódott az 1997-2009. év között kiadott működési engedélyek felülvizsgálata.)

A beszámolási időszakban 91 új ipari telep kezdte meg működését városunkban és 39 vállalkozás szüntette meg a tevékenységét.

Az Igazgatási Osztályon 2011 óta összesen 84 rendezvénytartási engedély kiadására került sor: ebből 55 engedély alkalmi, szabadtéri zenés, táncos rendezvényre, 29 engedély rendszeresen rendezvényeket tartó építmények üzemeltetői részére. A 2017. évben kiadott 8 rendezvénytartási engedélyből 1 rendszeres, 7 alkalmi, szabadtéri zenés, táncos rendezvényre vonatkozott. Jelenleg 10 rendszeresen rendezvényeket tartó építmény üzemeltetője rendelkezik rendezvénytartási engedéllyel, kettővel kevesebb, mint 2016. évben.

A beszámolási időszakban 44 új szálláshelyet vettek nyilvántartásba. Ebből 1 szálloda, 3 panzió, 1 kemping és 39 egyéb szálláshely. A szálláshely szolgáltatást 31 üzemeltető szüntette meg 2017. évben: 2 szálloda, 1 kemping és 28 egyéb szálláshely. A nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshelyek száma csupán eggyel növekedett a beszámolási időszakban. Jelenleg 21 ilyen szálláshelyet tartanak nyilván.

2017-ben 408 növényvédelmi bejelentés érkezett. Jellemzően azonban a helyszíni szemle időpontjáig csaknem minden ingatlanulajdonos/használó eleget tett növényvédelmi kötelezettségének. Közérdekű védekezést 16 esetben kellett elrendelni.

Az Igazgatási Osztályon 27 természetvédelmi hatósági engedélyt adtak ki, ebből 18 közösségi vagy tömegsport rendezvényhez, 1 engedély pedig a Nagyerdei Kultúrpark természetvédelmi terület fejlesztéséhez, rehabilitációjához, kezeléséhez kapcsolódott. Helyi jelentőségű természetvédelmi területeken történő fakivágás, gallyazás ügyében 4 engedély került kiadásra. Jegyzői környezetvédelmi hatósági hatáskörben közterületi fás szárú növény kivágásának engedélyezése öt alkalommal történt. A szakhatósági megkeresések száma 109 volt.

A 2017-es évben is jellemző volt az állatvédelmi ügyben érkezett beadványok magas száma, 267 lakossági bejelentés érkezett.

Beszámolási időszakban az Igazgatási Osztályon 149 állandó és vándorméhészeti telepet vettek nyilvántartásba és értesítettek rovar-, és szúnyogirtást megelőzően.

Hulladékgazdálkodási ügyben 200 bejelentés érkezett, melynek jelentős része a kötelező hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének ellenőrzésére irányult. 2017-ben két alkalommal került sor hatósági hulladékelszállítás („kényszerlomtalanítás”) elrendelésére.

Az osztály egyik legnagyobb ügyiratforgalmát a hagyatéki ügyintézés adja. A 2017-es évben 5689 eljárás indult, ez az előző évi 4166 eljáráshoz képest 36,56 %-os növekedés.

A hirdetményi kézbesítések iránti megkeresések teljesítése szintén nagy ügyiratforgalmat keletkeztet, de az előző évhez képest (3222) 22 %-kal csökkent a beérkezett megkeresések száma (2539). A termőföldek adás-vételével, haszonbérbeadásával kapcsolatosan a beszámolási időszakban 568 főszám alatti érkezés volt.

A beszámolási időszakban 70 birtokvédelmi eljárás, valamint 44 talált tárggyal kapcsolatos eljárás indult.

A társasházak törvényességi felügyeletével kapcsolatban érkezett bejelentések száma a korábbi évhez képest több, mint 30 %-kal emelkedett.

Az Igazgatási Osztály **Anyakönyvi Csoportja** által végzett főbb tevékenységeket (születés, házasságkötés, elhalálozás anyakönyvezése) a *9. számú melléklet* statisztikai mutatói szemléltetik.

2014. július 1-jétől az eseményközpontú, papíralapú állami anyakönyvi nyilvántartást a személyközpontú, elektronikus anyakönyvezés váltotta fel. Az Elektronikus Anyakönyvi Nyilvántartási Rendszer használatával az anyakönyvi események és ügyek intézése lényegesen összetettebb és időigényesebb feladattá vált. Az anyakönyvi feladatok országos illetékességűvé válása, az EAK rendszer alkalmazása az eddiginél is nagyobb együttműködést kíván meg más települések anyakönyvvezetőivel, mivel az egy személyhez kapcsolódó anyakönyvi bejegyzések a rendszerben összekapcsolódnak. Ebből adódóan megszorodtak az anyakönyvi adatváltozások, valamint a különböző javítási ügyek, melyek egész családokat érintettek. A legbonyolultabb javítási ügyben 2017-ben 19 személy összes anyakönyvi bejegyzését kellett javítani.

Az országos illetékesség miatt szinte minden anyakönyvi ügytípusban növekedett Hivatalunknál az ügyfélforgalom. Ez elsősorban az anyakönyvi okiratok kiállítása, a névviselési és névváltoztatási (elsősorban házassági névmódosítási) kérelmek benyújtása, illetve a hazai anyakönyvezés területén volt érzékelhető.

Az anyakönyvi okiratok 2017. március 16. napjától illetékmentessé váltak. A megnövekedett ügyfélforgalmat jól mutatja, hogy a beszámolási időszakban 17.089 anyakönyvi kivonatot állítottak ki az anyakönyvvezetők, 1300-zal többet, mint 2016-ban.

Az elmúlt év során Debrecenben 5221 születés anyakönyvezésére került sor, ami kismértékű csökkenés az előző évhez képest (5385).

2017. évben összesen 1029 házasságkötésre került sor. Folyamatosan emelkedik a munkanapokon és munkaidőben kötött házasságok száma. A Kálvin téri házasságkötő teremben 850, az Iparkamara utcai házasságkötő teremben 58, míg hivatali helyiségen kívüli helyszíneken 121 házasság kötött. Külföldi állampolgárok házasságkötése 48 alkalommal valósult meg. Ezekben az eljárásokban fokozottabb figyelmet kellett fordítani mind a külföldi okiratok elfogadhatóságára, mind a házasságok szakszerű tájékoztatására.

Beszámolási időszakban 453 házasságfelbontás anyakönyvezésére került sor, mely számadat az előző évhez képest csökkenést mutat.

A névviselési, névmódosítási és névváltoztatási ügyek száma is minimálisan csökkent a 2016-os évhez képest. A házassági névviselési forma módosítására 526 esetben, a születési névváltoztatás anyakönyvezésére 210 esetben került sor.

Az elmúlt esztendőben 3946 halálesetet anyakönyveztek az anyakönyvvezetők, mely 8 %-os növekedést mutat az előző évi adathoz (3628) viszonyítva.

Az egyszerűsített honosítási eljárás bevezetése, azaz 2011. január 1. óta összesen 15045 személy tett esküt/fogadalmat városunkban. 2017-ben 276 személy szerezte meg a magyar állampolgárságot. Az esküt/fogadalmat tevők száma évek óta csökken.

A Városfejlesztési Főosztály **Műszaki Osztály**ának elsőrendű feladata az építésügyi hatósági munka végzése, mely kiegészül egyéb, a Hivatal szervezeti és működési szabályzatában is rögzített feladatokkal (az ingatlanok közterületi számozásával kapcsolatos hatósági feladatok ellátása, házi vízszükségletet kielégítő sekély mélységű kutak engedélyezése, közműves vízellátással, szennyvízelvezetéssel összefüggő kötelezések, nyomvonal jellegű építmények, járdák engedélyezéséhez szakhatósági állásfoglalás kiadása, vízi létesítmények létesítéséhez nyomvonal jellegű építésügyi hatósági hozzájárulás kiadása stb.) Az osztályon építésügyi hatósági ügykörben 2017. évben 1395 határozat és 2501 végzés született, 210 építési engedélyt adtak ki. A másodfokú építésügyi hatósághoz 25 jogorvoslati kérelem felterjesztésére került sor, melyből 12 esetben kerültek jóváhagyásra az elsőfokú hatósági döntések. A Hivatalon belüli munkamegosztásnak megfelelően a Műszaki Osztály végzi a házzámozással kapcsolatos feladatokat, illetve szükség esetén közreműködik az épület és ajtószám meghatározásában.

A 2017-es évben tovább emelkedett a házszám megállapító határozatok, illetve a házszámot igazoló hatósági bizonyítványok száma.

Év	Házszám megállapító határozatok száma	Házszámot igazoló hatósági bizonyítvány
2015.	322	181
2016.	410	201
2017.	512	254

Az építésügyi hatósági dolgozóknak 2017. évben is teljesíteni kellett a jogszabályban előírt vizsgákat. Elmondható, hogy az év folyamán valamennyi ügyintéző eleget tett az igen szigorú vizsgakötelezettségének.

## 7. A közvélemény tájékoztatása, minőségpolitika

Az önkormányzat és a Hivatal egységes arculatának megteremtése, a lakosság hiteles és naprakész tájékoztatása érdekében a Polgármesteri Kabinetiroda Társadalmi-kapcsolatok Csoportjának sajtóreferensei koordinálják a külső és belső kommunikációt, tartják a kapcsolatot a média munkatársaival, szervezik a sajtómegjelenéseket. A 2017. évi sajtómunka számokban: 569 sajtómegkeresés és azok megválaszolása, interjúk szervezése; 236 kiadott hír (sajtóközlemény, sajtóinformáció, sajtóanyag); 133 sajtó szervezésű sajtóesemény.

A közvélemény informálása rendszeresen, míg a közgyűlési és bizottsági ülések sajtónyilvánosságának szervezése havi szinten jelentkező tevékenység.

A 2016-os év folyamán megújult [www.debrecen.hu](http://www.debrecen.hu) oldal – Debrecen Megyei Jogú Város hivatalos honlapja – nemzetközi trendeket követve aloldalakkal segíti a tájékozódást.

A Polgármesteri Hivatal 2016. év folyamán aktualizálta minőségirányítási rendszerét, melynek során a hivatalon belüli minőségirányítási rendszer átdolgozásra került a 2015-ben megjelent új MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány követelmények alapján, valamint bevezetésre került az

MSZ EN ISO 14001:2015 környezetközpontú irányítási rendszer szabvány követelménye. Mindezeket a Hivatal 2017. évtől kezdődően integrált irányítási rendszerként működteti.

Az egyes szervezeti egységek új szabványok szerint felülvizsgált folyamatszabályozásaiban kiemelt szerepet kapott a kockázatkezelés folyamata, melynek keretében évente visszatérően ellenőrzésre kerülnek a Hivatal közigazgatási folyamatait körülvevő külső és belső környezet által jelentkező (humán, fizikai, pénzügyi, irányítási, környezeti és szabályozási) kockázatok. Ehhez valamennyi szervezeti egység elkészítette az egyes folyamataihoz kapcsolódó kockázatértékeléseket. Megállapítható, hogy a kockázatok az elviselhető vagy a kezelhető tartományba esnek, elfogadhatatlan kockázatú folyamat nincs a Hivatalban.

A Hivatal a bevezetett szabványok által meghatározott integrált irányítási rendszer alapján a lakosság körében folytatott ügyfélélegedettségi mérést. Ennek eredményét tartalmazó „Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala ügyfélélegedetség-mérésének kiértékelése” című dokumentum beszámolóm *10. számú melléklete*.

A felmérő adatlap három kérdéscsoporttal vizsgálta az elégedettséget:

- kapcsolattartásra vonatkozó információk,
- ügyfélforgalmi adatok,
- az ügyfél adott napi ügyintézésére vonatkozó adatok.

A felmérés 2018. március 1. napjától 2018. március 29. napjáig tartott. A vizsgálatban az Adóügyi Osztály, az Igazgatási Osztály, a Műszaki Osztály, a Szociális Osztály, a Vagyonkezelési Osztály, a Városüzemeltetési Osztály, a Zöldterületi Osztály és a Főépítészeti Iroda vett részt, tekintettel arra, hogy ezeknél a szervezeti egységeknél jelentős és rendszeres az ügyfélforgalom. A kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim volt.

A visszajuttatott, kitöltött ügyfél-elégedettségi kérdőívek értékelésének összegzéseként megállapítható, hogy humán erőforrás oldalról magasan kvalifikált, megfelelő szaktudással rendelkező ügyintézők kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel. Kiemelném, hogy az ötfokú skálán az ügyfelek a Hivatal munkatársainak szakmai felkészültségére 4,6-es osztályzatot adtak.

Az ügyfélközpontúságot, ügyfélközeli ügyintézés 4,52-es osztályzattal illették az ügyfelek, amiből következik, hogy – a nagy ügyfélforgalom ellenére – a Hivatal az elvárásokhoz igazodóan, megfelelő tájékoztatási és ügyélfogadási renddel, magas színvonalon működik.

Csekély mértékben szerényebb eredményt ért el a hivatali épület céljának való megfelelése (4-es osztályzat), valamint az arra vonatkozó értékelés, hogy a keresett ügyintézőket mennyire könnyű megtalálni a Hivatalban.

A lakosság körében folytatott ügyfélélegedetség-mérés mellett beszámolási időszakban is sor került a munkánkhoz szorosan kapcsolódó testületek, Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és a bizottságok tagjai körében végzett vizsgálatra is. Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése tagjai és a bizottságok tagjai elégedettség-mérésének szöveges kiértékelése beszámolóm *11. számú mellékletét* képezi.

A képviselők és nem képviselő bizottsági tagok elégedettségének mérésére vonatkozó adatlap is három kérdéscsoportot tartalmazott az alábbiak szerint:

- kapcsolattartásra vonatkozó információk,
- a munkamódszerek megismerését elősegítő információk,
- a polgármesteri hivatali munka megítélését tartalmazó információk.

A beérkezett válaszok alapján a hivatali ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest sokkal jobb megítélés alá esik. A válaszadók 29,41 %-a sokkal jobb, szintén 29,41 %-a pedig jobb színvonalúnak találja az ügyintézést. A megkérdezettek 23,52 %-a nyilatkozott színvonalbeli azonosságról, míg a „rosszabb” és „sokkal rosszabb” kategóriát egyetlen válaszadó sem jelölte meg.

## **8. Összegzés**

A Hivatal szinte valamennyi munkatársa példaértékű helytállással, elkötelezettséggel és nagy munkabírással tett eleget a városvezetés, valamint az ügyfelek részéről megfogalmazott elvárásoknak, amikor napi teendőit – a kulturált, polgárbarát, minőségi munkavégzés legmagasabb szintjének elérésére irányuló törekvésünkkel összhangban – jó szakmai színvonalon látta el.

Megállapítható, hogy

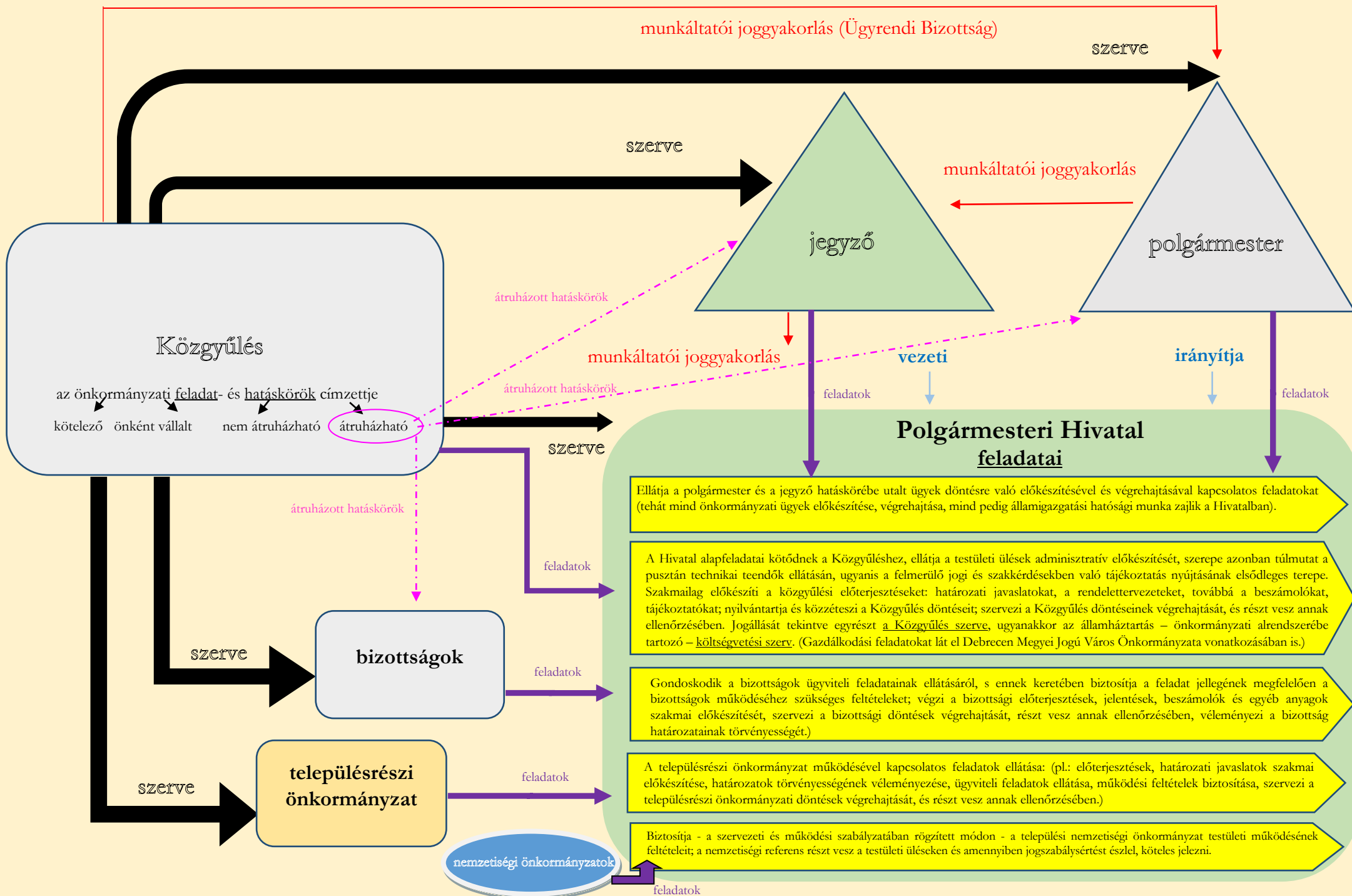
- a Hivatal a beszámolási időszakban is az előírt minőségi követelményeknek megfelelően működött,
- a 2017. évi kiemelt feladataink teljesítéséhez kapcsolódóan a minőségprogramban foglaltak a gyakorlatban megvalósultak és
- mindezen megállapításokat az ügyfeleknek, a helyi önkormányzati képviselőknek, valamint a nem képviselő bizottsági tagoknak a hivatali munkáról és működésről alkotott többségi véleménye is alátámasztja.

Debrecen, 2018. május 18.

**Dr. Szekeres Antal**  
címzetes főjegyző

# Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala feladatellátási rendszere

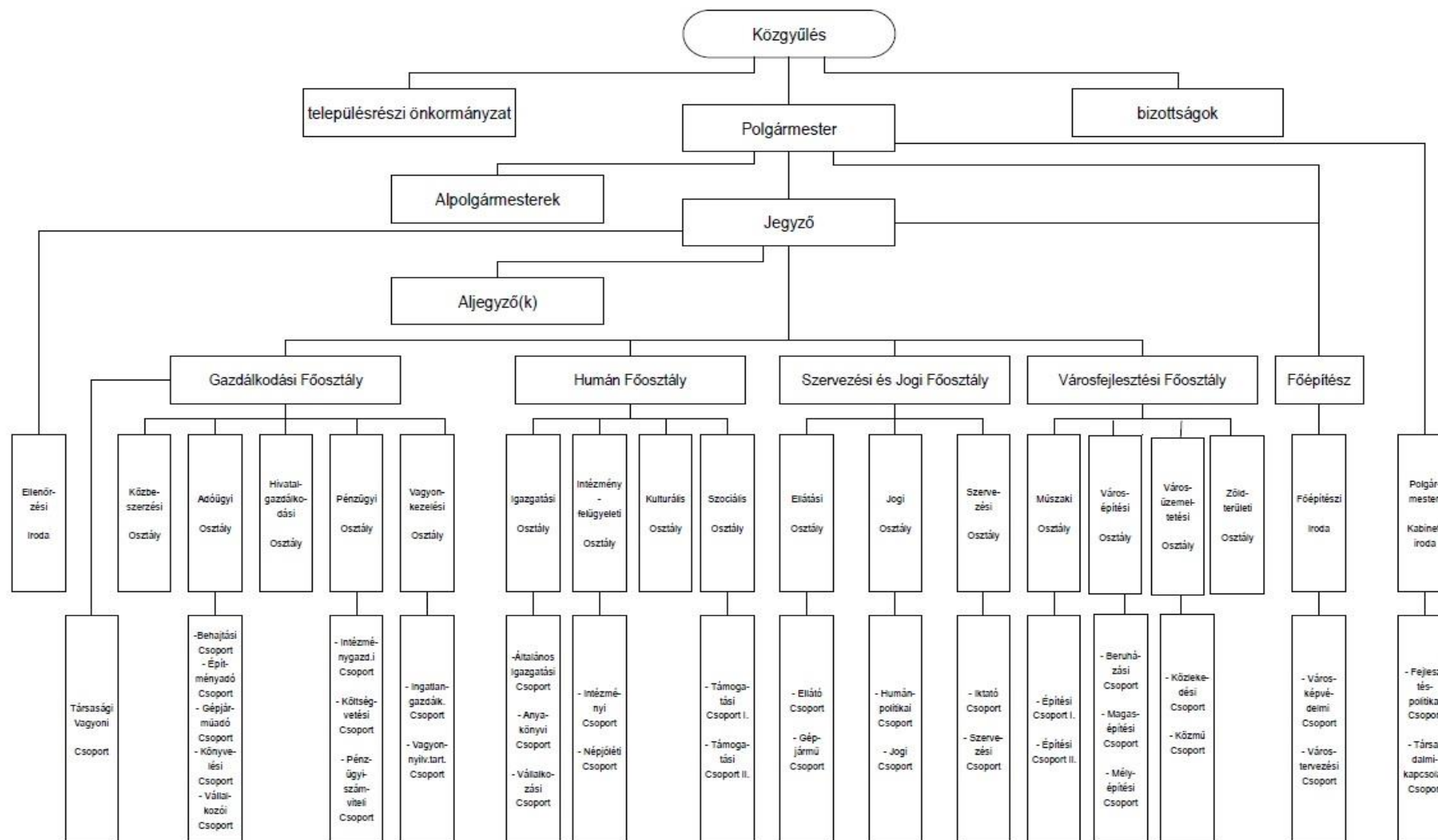
1. számú melléklet



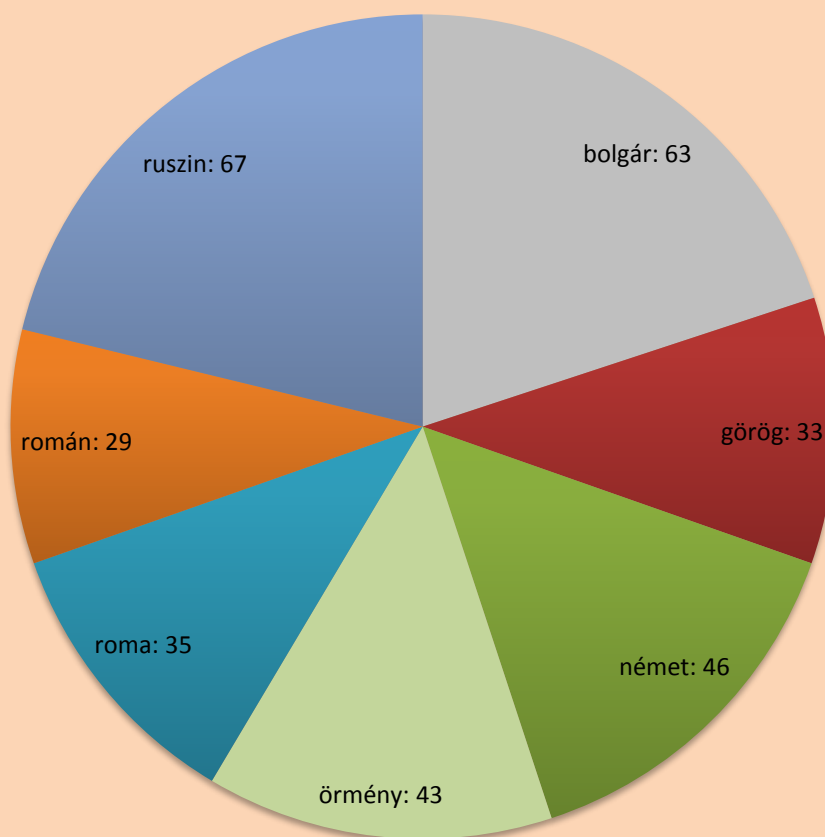


## Az önkormányzat, illetőleg a Hivatal szervezeti egységei

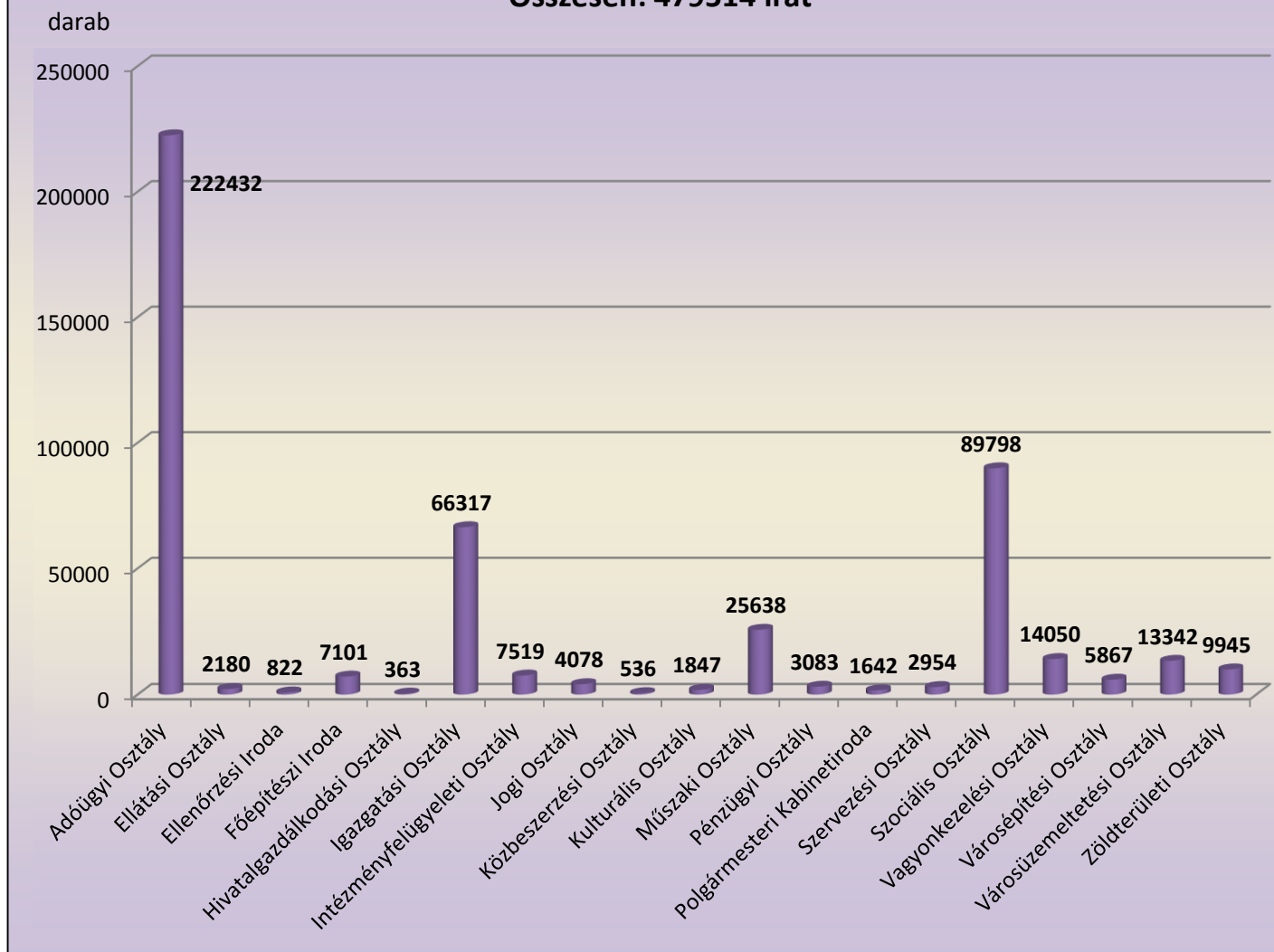
a 2017. december 31-ei állapot szerint



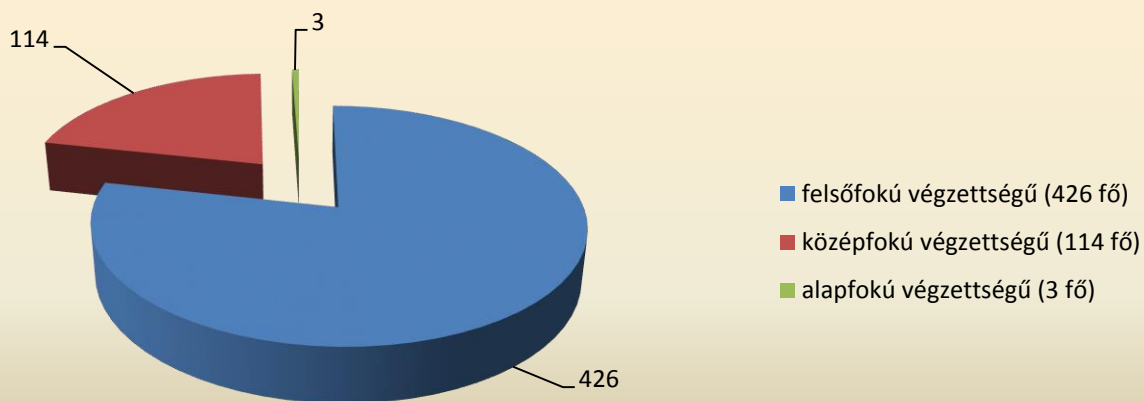
**A települési nemzetiségi önkormányzatok által 2017. évben hozott  
határozatok száma**



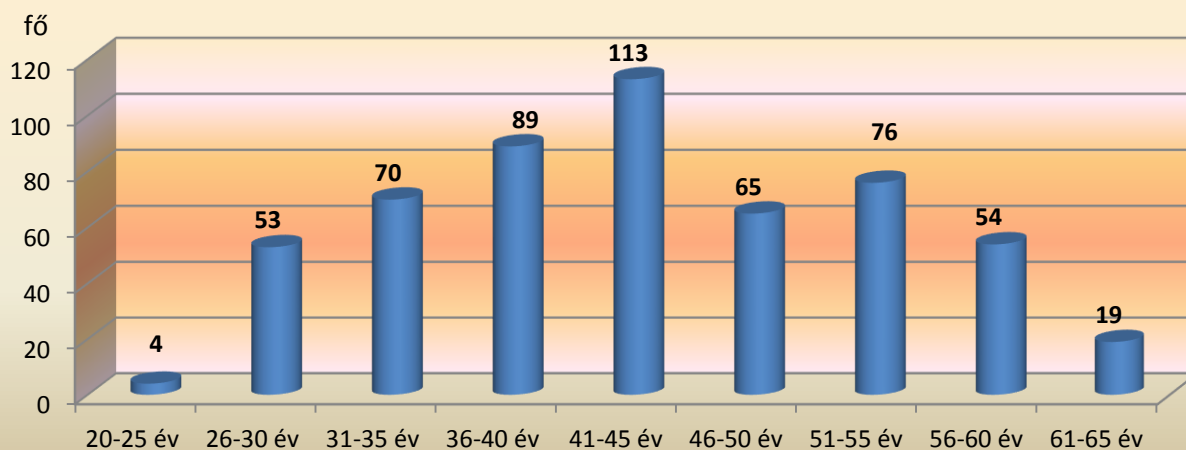
**A Hivatal 2017. évi ügyiratforgalmának statisztikai adatai**  
**Összesen: 479514 irat**



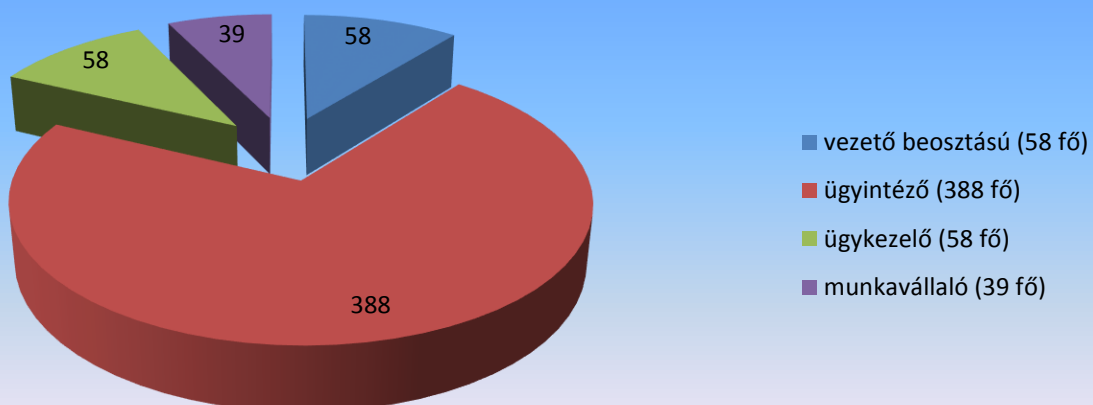
**A Hivatal személyi összetétele végzettség szerint**



**A Hivatal személyi összetétele életkor szerint**



**A Hivatal személyi összetétele beosztás szerint**



**2017. évben kiesett munkanapok és órák száma a Hivatalban összesítve  
(betegszabadság + táppénz)**

<b>Osztály</b>	<b>kieső nap/év</b>	<b>kieső óra/év</b>
Adóügyi Osztály	446	3568
Ellátási Osztály	128	1024
Ellenőrzési Iroda	12	96
Főépítési Iroda	90	720
Gazdálkodási Főosztály	63	504
Hivatalgazdálkodási Osztály	149	1192
Humán Főosztály	3	24
Igazgatási Osztály	279	2232
Intézményfelügyeleti Osztály	75	600
Jogi Osztály	33	264
Közbeszerzési Osztály	18	144
Kulturális Osztály	19	152
Műszaki Osztály	167	1336
Pénzügyi Osztály	209	1672
Polgármesteri Kabinetiroda	55	440
Szervezési és Jogi Főosztály	52	416
Szervezési Osztály	225	1800
Szociális Osztály	181	1448
Vagyonkezelési Osztály	164	1312
Városépítési Osztály	68	544
Városfejlesztési Főosztály	22	176
Városüzemeltetési Osztály	43	344
Zöldterületi Osztály	37	296
<b>Összesen:</b>	<b>2538</b>	<b>20304</b>

**2017 évben 260 munkanap volt, ezzel számolva 9,8 fő a kiesett létszám éves szinten.**

## 7. számú melléklet

### A TELEPÜLÉSFEJLESZTÉSI OPERATÍV PROGRAM KERETÉBEN A VÁROSFEJLESZTÉSI FŐOSZTÁLY ÁLTAL BONYOLÍTOTT PÁLYÁZATOK

		Projektek	
<b>TOP-6.1.1-15 Ipari parkok, iparterületek fejlesztése</b>			
		TOP-6.1.1-15-DE1-2016-00001 Debrecen déli gazdasági övezet infrastruktúrájának fejlesztése	
<b>TOP-6.1.2-16 Inkubátorházak fejlesztése</b>			
		TOP-6.1.2-17-DE1-2017-00001 Debrecen Inkubációs központ	
<b>TOP-6.1.3-15 Helyi gazdaságfejlesztés</b>			
		TOP-6.1.3-15-DE1-2016-00001 Szabadtéri piac létesítése a Tócskertben	
<b>TOP-6.1.5-15 Gazdaságfejlesztést és a munkaerő mobilitás ösztönzését szolgáló közlekedésfejlesztés</b>			
		TOP-6.1.5-15-DE1-2016-00001 Az egykori Magyar Gördülőcsapágy Művek helyén lévő gazdasági terület jobb megközelíthetőségének biztosítása	
<b>TOP-6.1.5-15 Gazdaságfejlesztést és a munkaerő mobilitás ösztönzés</b>			
		TOP-6.1.5-16-DE1-2017-00001 Innovációs iparterület elérhetőségének javítása	
		TOP-6.1.5-16-DE1-2017-00002 Határ úti ipari park elérhetőségének javítása	
		TOP-6.1.5-16-DE1-2017-00003 A Köntösgát soron lévő ipari terület elérhetőségének javítása	
		TOP-6.1.5-16-DE1-2017-00004 Egyetemi Innovációs Park elérhetőségének javítása	
		TOP-6.1.5-16-DE1-2017-00005 Debrecen déli gazdasági övezet elérhetőségének javítása	
<b>TOP-6.2.1-15 Családbarát, munkába állást segítő intézmények, közszolgáltatások fejlesztése</b>			
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00001 A Nagyerdei Óvoda felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00002 A Boldogfalva Óvoda Manninger Gusztáv Utcai Telephelyének felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00004 A Liget Óvoda <b>Bartók Béla</b> úti székhelyének felújítás	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00006 A Liget Óvoda <b>Babits Mihály</b> Utcai Telephelyének felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00007 Eszközök beszerzése a Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézménye Faraktár Utcai Tagintézmény és Görgey Utcai Tagintézmény számára	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00008 Az Alsójózsai Kerekdő Óvoda felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00010 Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézmény Ősz Utcai Tagintézmény és a Mosolykert Óvoda felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00011 Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézménye Gáborjáni Szabó Kálmán Utcai Tagintézmény felújítása	
		TOP-6.2.1-15-DE1-2016-00012 Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézménye Karácsony György Utcai Tagintézmény felújítása	

		<b>Projektek</b>	
<b>TOP-6.2.1-16 Családbarát, munkába állást segítő intézményének, közszolgáltatások fejlesztése</b>			
		TOP-6.2.1-16-DE1-2017-00001 A Gönczy Pál Utcai Óvoda tornaszobával történő bővítése	
		TOP-6.2.1-16-DE1-2017-00002 Károlyi M. u-i bölcsődei tagintézmény infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.2.1-16-DE1-2017-00003 Új óvoda építése a Tócsóvölgyben (Tócsókerti Óvoda Napsugár Tagintézménye)	
		TOP-6.2.1-16-DE1-2017-00004 Eszközbeszerzés Bölcsődék (Varga u, Honvéd u, Áchim A. u, Margit tér, Angyalföld tér)	
		TOP-6.2.1-16-DE1-2017-00005 Új bölcsőde létesítése a Postakert u. 7. szám alatt	
<b>TOP-6.3.2-15 Zöld város kialakítása</b>			
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00001 A Vénkert gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00002. Debrecen Belvárosának innovatív rekonstrukciója"	
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00003 A Dobozi lakótelep gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00004 A Libakert gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00005 A Sestakert gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-15-DE1-2016-00006. "Az Újkert gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
<b>TOP-6.3.2-16 Zöld város kialakítása</b>			
		TOP-6.3.2.-16-DE1-2017-00001 "A Sóház gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-16-DE1-2017-00002 "A Tócsókert gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-16-DE1-2017-00003 "A Petőfi tér rekonstrukciója"	
		TOP-6.3.2.-16-DE1-2017-00004 "A Tócsóvölgy gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
		TOP-6.3.2.-16-DE1-2017-00005 "A Bem tér gazdaságélénkítő környezeti megújítása"	
<b>TOP-6.4.1-15 Fenntartható városi közlekedésfejlesztés</b>			
		TOP-6.4.1-15-DE1-2016-00002 A belváros forgalomtechnikájának javítása és kerékpárosbaráttá tétele	
		TOP-6.4.1-15-DE1-2016-00003 Nyugati városrész forgalomszervezése és kerékpárút kialakítása	
		TOP-6.4.1-15-DE1-2016-00004 Északi városrész forgalomszervezése és kerékpárút kialakítása	
<b>TOP-6.4.1-16 Fenntartható városi közlekedésfejlesztés</b>			
		TOP-6.4.1-16-DE1-2017-00001 Nyugati kiskörút III. ütem	
<b>TOP-6.5.1-15 Önkormányzati épületek energetikai korszerűsítése</b>			
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00004 A Zenede energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00005 A Lehel Utcai Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00006 A Közép Utcai Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00007 A Lilla Téri Általános Iskola épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00009 A Gulyás Pál Kollégium épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00011 A József Attila-telepi Könyvtár épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00013 Az egykori megyei könyvtár épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00014 A Boldogfalva Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00015 A Fazekas Mihály Gimnázium Tóth Árpád utcai épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00017 Az Ondódi Községi Ház épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00018 A Honvéd utcai bölcsőde épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-15-DE1-2016-00019 A Szivárvány Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	

		<b>Projektek</b>	
<b>TOP-6.5.1-16 Önkormányzati épületek energetikai korszerűsítése</b>			
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00001 A Görgey Utcai Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00002 A Régi Városháza épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00003 Karácsony György Utcai Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00004 Sinay Miklós Utcai Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00005 Mosolykert Óvoda Kismacsi Telephelye épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00006 A Debrecen, Jerikó u. 17. szám alatti intézmények épületegyüttesének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00007 A Csapókerti Községi Ház épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00008 DMJV EBI Görgey Utcai Tagintézmény épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00009 A Debreceni Bocskai István Általános Iskola épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00010 A Debreceni Arany János Óvoda épületének energetikai korszerűsítése	
		TOP-6.5.1-16-DE1-2017-00011 A Debreceni Dózsa György Általános Iskola épületének energetikai korszerűsítése	
<b>TOP-6.6.1-15 Egészségügyi alapellátás infrastrukturális fejlesztése</b>			
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00001 Debrecen, Füredi út 42. sz. alatti háziorvosi és fogorvosi alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00002 Debrecen, Jánosi utca 14. sz. alatti háziorvosi alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00003 Debrecen, Böszörményi út 136. sz. alatti házi gyermekorvosi és védőnői ellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00004 Debrecen, Szentgyörgyfalvi utca 7. sz. alatti házi gyermekorvosi és fogorvosi alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00005 Debrecen, Híd utca 14. sz. alatti házi gyermekorvosi és védőnői alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00006 Debrecen, Szabó Pál utca 61-63. sz. alatti egészségügyi alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00007 Debrecen, Víztorony utca 11. sz. alatti gyermekorvosi rendelő és védőnői szolgálat infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00008 Debrecen, Apafi utca 30. sz. alatti háziorvosi rendelő infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00009 Debrecen, Cegléd utca 6. sz. alatti háziorvosi rendelő infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00010 Debrecen, Nagysándor-telepi egészségügyi alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-15-DE1-2016-00011 Debrecen, Bajcsy-Zsilinszky utca 32. sz. alatti házi gyermekorvosi és védőnői alapellátás infrastrukturális fejlesztése	
<b>TOP-6.6.1-16 Egészségügyi alapellátás infrastrukturális fejlesztése</b>			
		TOP-6.6.1-16-DE1-2017-00001 A Sas utcai háziorvosi rendelő infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-16-DE1-2017-00002 Az Epreskert utcai háziorvosi rendelő infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.1-16-DE1-2017-00003 A Darabos utcai háziorvosi rendelő infrastrukturális fejlesztése	



		<b>Projektek</b>	
<b>TOP-6.6.2-15 Szociális alapszolgáltatások infrastruktúrájának fejlesztése</b>			
		TOP 6.6.2-15-DE1-2016-00001 Családsegítő és Gyermekjóléti Központ infrastrukturális fejlesztése Debrecenben	
<b>TOP-6.6.2-16 Szociális alapszolgáltatások infrastruktúrájának fejlesztése</b>			
		TOP-6.6.2-16-DE1-2017-00001 VSzSz Süveg utcai telephelyének infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.2-16-DE1-2017-00002 Fogyatékos Személyek Ifjúság Utcai Nappali Intézményének infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.2-16-DE1-2017-00003 VSzSz Csapó utcai telephelyének infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.2-16-DE1-2017-00004 VSzSz Pósa utcai telephelyének infrastrukturális fejlesztése	
		TOP-6.6.2-16-DE1-2017-00005 VSzSz Thomas Mann utcai telephelyének infrastrukturális fejlesztése	
<b>TOP-6.7.1-16 Megyei Jogú Városok leromlott városi területeinek rehabilitációja</b>			
		TOP-6.7.1-16 Szociális városrehabilitáció a Nagysándortelep-Vulkántelegen	

## A jegyzőre átruházott hatáskörök gyakorlása

A Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 1/2013. (I. 24.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: SzMSz) 80. § (1) bekezdés e) pontja szerint a jegyző – a jogszabályban meghatározott feladatai mellett – a Polgármesteri Hivatal működéséről, valamint ennek keretében az átruházott hatáskör gyakorlásáról és a lejárt határidejű határozatok végrehajtásáról évente egy alkalommal beszámol a Közgyűlésnek.

Az SzMSz 3. melléklete tartalmazza a közgyűlés által a jegyzőre átruházott hatáskörök jegyzékét, melyek a következők:

I./ 272/2012. (XII. 13.) határozat 1. pontja – a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény 46. §-ában meghatározott közútkezelői hatáskör gyakorlása

II./ 18/2013. (I. 24.) határozat – a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának az üzemképtelen járművek közterületen való tárolásának szabályairól szóló 46/2007. (X. 25.) rendeletében meghatározott közútkezelői hatáskör gyakorlása.

A közgyűlés által a jegyzőre átruházott hatáskörök gyakorlásáról, 2017. évre vonatkozóan – a megbízásomból eljáró Városüzemeltetési Osztály és Zöldterületi Osztály vezetőinek jelentése alapján – az alábbi tájékoztatást nyújtom:

### **I./ A közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (a továbbiakban: Tv.) 46. §-ában meghatározott közútkezelői hatáskörök gyakorlása**

Tv. 46. § (1) *A közút kezelőjén a helyi közutak tekintetében*

*a) 3. § (2) bekezdésében, 7. § (3) bekezdésében, 9/D. § (1) bekezdésében, 12. § (5) bekezdésében, 14. § (1) bekezdés a) pontjában, 15. § (1) bekezdésében, 29. § (4) és (9) bekezdésében, 29/B. § (2) bekezdésének a) pontjában, 33. § (2) bekezdésében, 34-35. §-ban, 36. § (1), (3) és (4) bekezdésében, 37. § (2) és (3) bekezdésében, 41. §-ban, 42. § (3) bekezdésében, 42/A. § (1) és (2) bekezdésében, 43. § (1) bekezdésében és a 45. § (1) bekezdésében a helyi önkormányzat képviselő-testületét kell érteni.*

Tv. 3. § (2) *A közút kezelője a közlekedés résztvevőit tájékoztatja a közlekedés biztonságát és zavartalanságát jelentősen befolyásoló körülményekről.*

A fenti jogszabályhely alapján hetente egy alkalommal (minden szerdán) útinform jelentést adunk ki a sajtó részére, a városi kezelésben levő úthálózatot érintő aktuális forgalomkorlátozásokról, a forgalmat alakító körülményekről. Az útinform tájékoztatást nyújt a közlekedést befolyásoló ideiglenes körülmények tárgyáról, helyéről, időtartamáról és az ideiglenes forgalmi rend bevezetése esetén annak várható kezdési és befejezési időpontjáról.

Tv. 7. § (3) *Az a járművezető, aki a közúti jelzés olyan rongálását, beszennyezését észleli, vagy a közútra került olyan akadályt lát, amely a közlekedés biztonságát súlyosan veszélyeztet, köteles erről a rendőrséget vagy a közút kezelőjét értesíteni, és – amennyiben erre lehetősége van – a veszélyt a közlekedés többi résztvevőjének jelezni vagy azt elhárítani (mérészekelni).*

Amennyiben a közlekedés biztonságát súlyosan veszélyeztető akadályt vagy rongálást, szennyeződést észlelnek a polgármesteri hivatal munkatársai vagy ezzel kapcsolatos bejelentés érkezik, a szükséges intézkedések megtételéről haladéktalanul gondoskodnak. 2017. évben olyan intézkedésre, mely rongálás, szennyeződés vagy egyéb, a közlekedés biztonságát súlyosan veszélyeztető akadály miatt történt 24 esetben került sor.

*Tv. 9/D. § (1) A járművekkel a közutakon, valamint az állami és helyi önkormányzatok tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutakon, tereken, parkokban és egyéb közterületeken történő várakozás a közutak, valamint az állami és helyi önkormányzatok tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutak, terek, parkok és egyéb közterületek közlekedési célú használatának minősül.*

A fenti jogszabályhely alapján látja el a Városüzemeltetési Osztály az önkormányzati tulajdonban lévő közforgalom elől el nem zárt magánutak, terek, parkok és egyéb közterületek közútkezelői feladatait, melyek a következők: önkormányzati tulajdonú bel- és külterületi szilárd burkolatú és földutak kezelése, eljárások a közútkezelői feladatkörben, az utak javítása, karbantartása, síkosságmentesítése, forgalmi rend kialakítása és fenntartása, kapubejárók, útsatlakozások engedélyezése, túlméretes gépjárművek közlekedésének engedélyezése, közút nem közlekedési célú igénybevételének engedélyezése, a közút területét érintő építési ügyekben a közúti érdekek képviselője, továbbá vonalas létesítmények építése, bontása esetén a hatósági (engedélyezési) eljárás részeként kezelői hozzájárulások megadása.

*Tv. 12. § (5) A közút kezelője a hozzájárulása nélkül vagy attól eltérő módon az út területén elhelyezett reklámcélú tárgyat vagy berendezést a reklámcélú tárgy tulajdonosának, közvilágítási-, villany-, telefonoszlop esetében az oszlop tulajdonosának vagy a reklámtábla tulajdonosának költségére eltávolíthatja.*

A beszámolási időszakban reklámtábla – tulajdonosok költségére történő – eltávolítására nem került sor.

*Tv. 14. § (1) bekezdés a) A közút lezárására vagy forgalmának korlátozására (elterelésére) a közút kezelője a közúton folyó munka, a közút állagának védelme, a közúti forgalom biztonsága vagy időjárási körülmények miatt jogosult.*

Ilyen jellegű közúti lezárásra, az Új Főnix tervben megvalósuló nagyfelületű aszfaltozási munkák, illetve a belvárost érintő forgalmi rend változások miatt került sor. Így többek között a Széchenyi, Kossuth, Faraktár, Szent Anna, Miklós, Zöldfa, Szepességi utcákon, Attila téren kellett hosszabb időre ideiglenes forgalomkorlátozást elrendelni.

*Tv. 15. § (1) A miniszter – rendeletben – meghatározott járművek közlekedését a közút kezelőjének hozzájárulásához és díj fizetéséhez kötheti.*

A fenti bekezdésben foglaltak alapján közútkezelői hozzájárulás kiadására 2017. évben nem került sor.

*Tv. 29. § (4) A (3)-(3f) bekezdésben foglaltakat kell alkalmazni abban az esetben is, ha a (2) bekezdés szerinti építetési feladatokat az út kezelője látja el, azzal, hogy a felhasznált forrásokkal és a létrehozott eszközökkel a magyar állam nevében eljáró, a forrásokat rendelkezésre bocsátó szervvel, a vele – külön jogszabály alapján – megkötött szerződés rendelkezései szerint számol el.*

A fenti jogszabályhely alapján 2017-ban ilyen esetkör nem állt fenn.

*Tv. 29. § (9) A közforgalom elől elzárt magánutat a közforgalom számára megnyitni, vagy a közforgalom elől el nem zárt magánutat a közforgalom elől elzárni az utak forgalomszabályozásáról és forgalomba helyezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott módon, a magánút tulajdonosának (kezelőjének)*

*a kérelmére, a közlekedési hatóság engedélyével szabad. A magánút közforgalom számára való megnyitásának, illetve elzárásának tényét az ingatlan-nyilvántartásba be kell jegyezni. A bejegyzést a tulajdonosnak (kezelőnek) kell kezdeményeznie. A bejegyzést a tulajdonosnak (kezelőnek) kell kezdeményeznie. A magánút közforgalom elől elzárásának tényére vonatkozó ingatlan-nyilvántartási bejegyzés hiányában a magánút közforgalom elől el nem zárt magánútnak minősül.*

A fenti bekezdésben foglaltaknak megfelelő közútkezelői hozzájárulás kiadására 2017. évben 7 esetben került sor.

*Tv. 29/B. § (2) bekezdés a) Az utak építésének, forgalomba helyezésének és megszüntetésének engedélyezéséről szóló külön jogszabályban meghatározott engedélyezési eljárásokban ügyfélnek minősül az építtető, a vagyonkezelő, a közművek tulajdonosa, kezelője, továbbá az ügyféli minőség vizsgálata nélkül azon személyek, mint, az ingatlantulajdonos, vagy az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett jogoszerű használó, akinek ingatlana a hatásterületen fekszik.*

A közút kezelője, mint építtető, a következő engedélyezési és forgalomba helyezési eljárásokban vett részt 2017. évben: belvárost érintő forgalmi rend változás, 33. sz. főút – Vezér út összekötő út, 33. sz. főút mellett tervezett kerékpárút, Nyugati városrészben tervezett kerékpárutak, Fészek lakópark (Szitakötő köz), Szeged, Síp, Dob, Lant, Kadarcs, Góhér, Délibáb, Cimbalom, Harsona utca engedélyezési eljárásában. Forgalomba helyezési eljárásokban az alábbi utcák esetében vettünk részt közútkezelőként: Szeged utca, Nagybánya lakópark.

*Tv. 33. § (2) A közút kezelője, az út használatáért díjszedésre, valamint a díjfizetés ellenőrzésére jogosult szerv vagy szervezet és a 21. § (4) bekezdése szerint kijelölt hatóság a gépjárműről és annak hatósági jelzéséről felvételt készíthet annak érdekében, hogy a 21. § (5) bekezdése szerinti kormányrendeletben meghatározott szabályszegések elkövetését bizonyítani lehessen. A közút kezelője, az út használatáért díjszedésre, valamint a díjfizetés ellenőrzésére jogosult szerv vagy szervezet az általa készített felvételt haladéktalanul átadja a 21. § (4) bekezdése szerint kijelölt hatóságnak. A díjfizetés ellenőrzésére jogosult szervezet – amennyiben nem jogosult a pótdíjkövetelés behajtására – a felvételt köteles haladéktalanul átadni a pótdíj beszedésére jogosult szervezetnek.*

A fentiekben foglaltaknak megfelelő tevékenységet (úthasználati díj szedése és annak ellenőrzése) az önkormányzat, illetőleg a jegyző nem lát el, mivel az önkormányzati tulajdonú, valamint fenntartású utak között nem találhatók használati díj ellenében igénybe vehető utak, útszakaszok.

Tv. 34. §

*(1) A közút kezelője az országos és a helyi közutak kezeléséről szóló jogszabályok szerint eljárva – köteles gondoskodni arról, hogy a közút a biztonságos közlekedésre alkalmas, közvetlen környezete esztétikus és kulturált legyen.*

*(2) A közút forgalmi rendjét – ha jogszabály másként nem rendelkezik – a közút kezelője alakítja ki. A forgalmi rendet – a forgalmi körülmények vagy a baleseti helyzet jelentősebb változása esetén, de legalább öt évenként – a közút kezelőjének felül kell vizsgálnia, és ha szükséges, módosítania kell. A közlekedési hatóság – a közlekedés biztonságát sértő vagy veszélyeztető helyzet megszüntetése érdekében – kezdeményezheti a forgalomszabályozás módosítását, vagy a közút kezelőjét a forgalmi rend felülvizsgálatára kötelezheti.*

*(3) A közutat, annak műszaki, minőségi, forgalmi, baleseti adatait, valamint a forgalmi rendjét meghatározó jelzéseket, továbbá a közút üzemeltetésére, fenntartására és fejlesztésére fordított költségeket a kezelőnek nyilván kell tartania.*

*(4) A közút megrongálódását a közút kezelője – az országos és a helyi közutak kezeléséről szóló jogszabályok szerint eljárva – köteles kijavítani, és a közút forgalmának biztonságát veszélyeztető*

*helyzetet elhárítani. A kijavításig és a veszélyhelyzet elhárításáig köteles a forgalomban résztvevőket a veszélyre figyelmeztetni, szükség esetén sebesség- vagy súlykorlátozást elrendelni, illetőleg a közutat lezárni.*

## **Forgalmi rend módosítása és felülvizsgálata**

2017. évben a városi úthálózaton a belvárost érintő forgalmi rend módosítása során a Szent Anna, Miklós, Széchenyi és Kossuth utcákban egyirányú forgalmi rend került kialakításra. Ezen kívül 5 esetben történt forgalmi rend módosítás.

Forgalmi rend felülvizsgálatokra a város egy-egy részére, illetve a közlekedés fejlesztésének területére koncentrálni éves szinten kerül sor a városvezetők, az érintett önkormányzati képviselők, a közösségi közlekedési vállalatok, az illetékes rendőrkapitányság, a Magyar Közút Nonprofit Zrt., mint az állami utak kezelője, a Debreceni Járási Hivatal Ütügyi Osztálya, a Zöldfény Kft., valamint debreceni közlekedéstervezők és a polgármesteri hivatal társosztályai bevonásával.

## **A közút minőségi, forgalmi, baleseti adatainak, valamint forgalmi rendjének, illetve a közút fenntartására fordított költségek nyilvántartása**

A Városüzemeltetési Osztály útellenőrei a beutazási ütemterveikben meghatározott gyakorisággal végzik a helyi úthálózat ellenőrzését. A burkolat állapotára vonatkozó információkat a napi jelentéseikben rögzítik. A városi úthálózat forgalmi rendjét meghatározó közúti jelzésekről papíralapú (térképes) nyilvántartás készül.

A városi úthálózat baleseti adatai a Debreceni Rendőrkapitányság Debrecen Megyei Jogú Város közbiztonságának éves helyzetéről, a közbiztonság érdekében tett intézkedésekről és az ezzel kapcsolatos feladatokról szóló beszámolójában állnak rendelkezésre.

## **Útfenntartási és karbantartási munkák**

2017. évben az önkormányzati tulajdonú közutak és járdák karbantartására az önkormányzat az évi működési költségvetéséből bruttó 447 millió forintot fordított.

Főbb mennyiségi mutatók:

- Hideg aszfalt kátyúzás: 371 tonna (cca.: 2000 db kátyú)
- Meleg aszfalt kátyúzás és javítás: 550 m<sup>3</sup> (cca.: 14404 db kátyú)
- Járdalap kiszállítás: 8219 db (cca.: 21123 m<sup>2</sup>)
- Stabilizált földutak karbantartása: 2732 m<sup>3</sup> (cca.: 17460 m<sup>2</sup>)
- Földutak gréderezése: 690 óra (cca.: 172500 m)

## **Buszöblök, peronok javítása**

A 2017. évi felújítási munkák 15 rossz állapotban lévő peron burkolati hibáinak, illetve útszegélyeinek javítására terjedtek ki. A felújítandó megállók helyszínei a lakosság, a DKV Közlekedési Zrt. munkatársainak és az önkormányzat által üzemeltetett útellenőri szolgálat jelzései alapján kerültek meghatározásra. A kivitelezési munkák 2017. augusztus 31-ig kerültek elvégzésre.

## **Gyalogátkelőhelyek kialakítása**

Lakossági jelzések alapján a tárgyi évben 4 darab (Epreskert, Létai, Gönczy Pál utcákon és a Nagyerdei

körúton) új gyalogátkelőhely került kivitelezésre Debrecenben.

### **Kertségi fejlesztési program, földutak stabilizálása, karbantartása**

2017 júniusában kezdődtek meg az önkormányzati tulajdonban lévő földutak, stabilizált felületű utak karbantartási munkái. A programban közel 35 millió forintos keretösszeg állt rendelkezésre arra, hogy a város összesen 200 kilométer hosszúságú nem szilárd burkolatú útjain útstabilizálási, felülterítési, illetve gréderezési munkákat végeztessen, javítva ezzel az ott lakók közlekedési feltételeit. A rendelkezésre álló összeg mintegy 121 utca gréderezését, felülterítését és stabilizálását fedezte.

A stabilizálási munkák során a földutak felületén 20 centiméter mélységű „tükör” kiszedése történik meg, melybe először nagy, majd kis frakciójú kő kerül. Az így kapott felületen – a korábbi földutakhoz képest – nagyságrendekkel javultak a közlekedés feltételei.

A felülterítési munkák a már korábban stabilizálásra került utcákban keletkezett kátyúk, süllyedések kijavítását foglalták magukban.

*Tv. 34. § (5) A közút tisztántartásáról a közút kezelője gondoskodik. A közút síkosságmentesítését a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló törvény eltérő rendelkezése hiányában a közút kezelője végzi.*

A közút tisztántartása egész évben folyamatos feladat, mely a következőket foglalja magában: a burkolt felületek rendszeres gépi és kézi seprését, takarítását, az utakra kerülő eseti szennyeződések (balesetből származó anyagok, murva, homok, olaj, beton, sár, göngyöleg stb.) alkalmankénti eltávolítását, az ebből adódó balesetveszély azonnali megszüntetését, a kézi szemetesek rendszeres ürítését, a tél folyamán kiszórt szóróanyagok feltakarítását, valamint az illegálisan kihelyezett hulladék elszállítását. A közutak, bicikli utak, járdák tisztántartásáról, az illegális hulladékok elszállításáról, a tömegközlekedési helyek tisztántartásáról Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata közbeszerzésen – 2017-2019. évekre – kiválasztott vállalkozók útján gondoskodik. (Ezen feladatokra ütemezve összesen mintegy 251 millió forintot költöttük.)

2017. évben hóeltolást és síkosságmentesítést összesen bruttó 96,1 millió forint összegben végeztettünk.

*Tv. 34. § (6) Közút mellett, kijelölt pihenőhelyen vagy várakozóhelyen kizárólag az utasforgalomból származó hulladék helyezhető el. Ha közút mellett, kijelölt pihenőhelyen vagy várakozóhelyen nem utasforgalomból származó hulladékot helyeztek el és az ilyen hulladék elhelyezője azonosítható, továbbá a hulladékgazdálkodási bírság kiszabásának lehet helye, a közút kezelője értesíti a bírság kiszabására jogosult, külön jogszabályban meghatározott hatóságot. A közútkezelő a hulladékkezeléssel és az eljárással kapcsolatos költségeit a hulladék elhelyezőjével szemben érvényesíti.*

A fenti bekezdésben foglaltak alapján 2017. évben – az eddigi évekhez hasonlóan –, bírság kiszabására vagy egyéb költség érvényesítésére nem került sor, ugyanis az illegális hulladékot elhelyezők kiléte, személyazonossága nem minden esetben megállapítható.

*Tv. 35. § Az út kezelője a kezelői kötelezettségének megszegésével okozott kárt a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni. A kártérítési követelést a kár keletkezését követően haladéktalanul kell a közút kezelőjéhez bejelenteni.*

Az önkormányzat, mint közútkezelő felelősségbiztosítással rendelkezik az úthibák (és sorfák) által okozott károkra. 2016. október 1-től az UNIQA Biztosító Zrt. lett az önkormányzat biztosítója, mely biztosítási jogviszony felelősségbiztosítási záradéka az úthibák következtében előálló felelősségi

kárigényeket is tartalmazza.

A biztosító bekapcsolódik a kárigény kivizsgálásába (felméri a keletkezett kárt) és a felelősség elismerése esetén helytáll az önkormányzat helyett, azaz megfizeti a kártérítés összegét, továbbá polgári peres eljárásban – az önkormányzat perbehívása alapján – a perbe is beavatkozik.

Megállapítható, hogy az utak kora, általános állapota mellett a csapadékos, hideg időjárás az, amely szintén komoly hatással van a helyi közutak (beleértve a járdákat is) minőségére, síkosságára és az ott folyó közlekedésre. Ilyen szempontból a 2017-es év kedvezőbben alakult, mivel az Új Főnix terv keretében megvalósult nagyfelületű útjavítások és útépitések mellett jellemzően olyan időjárási szélsőségek sem fordultak elő, amelynek hatásai hirtelen közvetlenül hatottak volna a közúti közlekedés biztonságára; folytatódó tendenciaként a 2013. év kiemelkedő számú káreseteihez képest kevesebb a közúti kátyúk, járdaegyenetlenségek, síkosságok miatti kárigénylések száma, bár 2016. évhez képest növekedés történt.

A fenti okok miatt a polgármesteri hivatalhoz a beszámolási időszakban benyújtott írásbeli kérelmek száma 22 darab volt, melyből 1 károsodás nem önkormányzati úton történt, további 3 károsodás okozója pedig az úton található közmű fedlap volt, így azok az elutasítás mellett az elbírálásra jogosult szervekhez kerültek továbbításra.

A fennmaradó 18 káreseményből 11 kátyú okozta károsodással volt kapcsolatos, mely 11 kátyúkár vonatkozásában 7 tekintetében tettünk felelősségelismerő nyilatkozatot, ezek alapján a biztosító rendezte a kárt. Viszont 4 kátyúkár esetében nem ismertük el felelősségünket, amit a károsultak tudomásul is vettek. A maradék 7 kárügy elcsúszásra, elesésre visszavezethető személyi sérüléssel is járó kárigény volt. Ezen balesetek kapcsán csak egy esetben történt felelősségelismerés és biztosítói kárrendezés, a többi előadott szituációban – bár több ügyben is ügyvéd képviselte a magánszemélyt – károsulti közrehatás történt és a minimális bizonyítottság feltételei sem voltak adottak, így elutasításra kerültek.

A közterületi utak, sorfák általi károkozások nyomán előterjesztett kárigényeket a Városfejlesztési Főosztály szakemberei az évek óta kialakított, a biztosítóval történt, valamint vezetői szinten is egyeztetett alapelvek figyelembevételével intézik. Megállapítható, hogy a fák kora, általános állapota, egyedi jellemzői mellett az időjárás az, ami komoly hatással van a különböző fák által okozott káreseményekre. A folyamatos faszor rekonstrukciók, növényvédelmi munkálatok, gallyazások mellett is az egyre szélsőségesebb, szelesebb időjárás miatt növekvő tendenciát mutat az úgynevezett közterületi sorfák által okozott károk miatti kárigénylések száma. Ezen okokból adódóan a Polgármesteri Hivatalhoz beszámolási időszakban benyújtott írásbeli kérelmek száma 25 darab volt, ahol az alapos kivizsgálást követően 15 esetben tettünk felelősségelismerő nyilatkozatot, ami alapján a biztosító rendezte a kárt. 10 esetben viszont nem ismertük el a felelősségünket, amit a károsultak végül tudomásul is vettek.

Az önkormányzat kárfelelősségének elismerését továbbra is alapvetően az befolyásolja, hogy a – jogszabályi előírásokat egyébként maximálisan megtartó, károsulti közrehatásmentes – kárigénylő megfelelően bizonyítja-e a kár megtörténtét, körülményeit, mértékét, az úthibával, csúszóssággal való okozati összefüggést.

Még ez sem jelenti azonban automatikusan az önkormányzat fizetési kötelezettségét, ugyanis a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség alapelvei a 2014. évben hatályba lépett új Ptk.-ban sem változtak, a közútkezelői felelősség továbbra sem objektív. Az úgynevezett kimentéses felelősség szerint a közútkezelő bizonyíthatja vétlenségét, vagyis hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően jár el a közút adott kategóriának megfelelő ellenőrzése, a hibák észlelése, megjelölése, javíttatása, síkosságmentesítése során, azaz mentesülhet a kárfelelősség alól.

Az elmúlt évek gyakorlata szerint a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII.

törvény 68. § (1) bekezdése alapján az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) megtérítési igényt szokott érvényesíteni, ha a járda egyenetlensége vagy például a tömegközlekedési megállóhely síkossága miatt valaki elesik, és ezzel összefüggésben a sérült egészségügyi ellátása során egészségbiztosítási költségek merülnek fel. 2017. évben ilyen új eljárás nem indult az önkormányzattal szemben.

Kátyúkár elutasítása következtében vagy utcán elesés miatt a károsultak, sérültek gyakran maguk is közvetlenül bírósághoz fordulnak vagyoni és nem vagyoni (2014-től sérelemdíj) igényekkel, ezekben az esetekben hosszas polgári peres eljárás indul. 2017. évben egy jeges útesten történő elcsúszással kapcsolatos kártérítés megfizetésére irányuló jogerősen lezárt perben az önkormányzattal szemben pervesztes felperes felülvizsgálati kérelemmel fordult a Kúriához, mely ügy folyamatban van.

*Tv. 36. § (1) A közút felbontásához, annak területén, az alatt vagy felett építmény vagy más létesítmény (a továbbiakban együtt: építmény) elhelyezéséhez, a közút területének egyéb nem közlekedési célú elfoglalásához (a továbbiakban együtt: nem közlekedési célú igénybevétel) a közút kezelőjének a hozzájárulása szükséges. A hozzájárulásban a közút kezelője feltételeket írhat elő.*

*(3) Ha a közút területének nem közlekedési célú igénybevétele valamely hatóság engedélyéhez kötött építmény elhelyezése céljára szükséges, a nem közlekedési célú igénybevételről is – a közút kezelőjének hozzájárulásával – az építési (létesítési) engedélyezési eljárásban kell határozni. Amennyiben az igénybevételt kérő a hozzájárulás megtagadását vagy a hozzájárulásban előírt feltételeket sérelmesnek tartja, a közút területének nem közlekedési célú igénybevételéről az engedélyező hatóság a közlekedési hatóság szakhatósági nyilatkozata alapján dönt.*

*(4) Ha a közút kezelője a közút területének nem közlekedési célú elfoglalásához történő hozzájárulás megadásáról vagy megtagadásáról a külön jogszabályban meghatározott határidőn belül nem nyilatkozik, a határidő elmulasztása esetén a hozzájárulást a kérelemben foglaltaknak megfelelően megadottnak kell tekinteni.*

A 36. §-ban foglaltak alapján a beszámolási időszakban 2431 közútkezelői hozzájárulás kiadására került sor.

*Tv. 37. § (2) Ha a közutat nem közlekedési célból a kezelő hozzájárulása nélkül, vagy a hozzájárulásban előírt feltételektől eltérően vették igénybe, a közlekedési hatóság – a közút kezelőjének kérelme alapján – az igénybe vevőt az eredeti állapot helyreállítására, a hozzájárulásban előírt feltételek betartására, illetve a közút állagának védelme és a forgalom biztonsága érdekében szükséges intézkedések megtételére kötelezheti, továbbá pótdíj fizetésére kötelezi.*

*(3) Ha a közút útesten kívüli területét közmű építése vagy fenntartása céljából a kezelő hozzájárulása nélkül vagy a hozzájárulásban foglaltaktól eltérően vették igénybe, az (1) bekezdésben meghatározott (igénybevételi) díjat meg kell fizetni, és a (2) bekezdés rendelkezéseit kell alkalmazni.*

A fenti bekezdésekben foglaltak szerinti, közutat nem közlekedési célból a kezelő hozzájárulása nélkül vagy a hozzájárulásban előírt feltételektől eltérő közút-igénybevétel 2017. évben 8 esetben volt.

*Tv. 41. § (1) Az út területén, az alatt vagy felett elhelyezett építmény fenntartásáról az építmény, az útsatlakozás fenntartásáról az útsatlakozás tulajdonosa (kezelője) köteles gondoskodni.*

*(2) A közút kezelője a közlekedés biztonsága érdekében felszólíthatja az (1) bekezdésben megjelölt építmény, útsatlakozás tulajdonosát (kezelőjét) annak felújítására, korszerűsítésére vagy megszüntetésére. A felszólítás eredménytelensége esetén az építmény engedélyezésére jogosult hatóság vagy a közlekedési hatóság – a közút kezelőjének kérelmére – az építmény, útsatlakozás tulajdonosát (kezelőjét) a felújításra, korszerűsítésre, megszüntetésre kötelezheti.*



Az e szakaszban foglaltak szerinti felszólításra a beszámolási időszakban nem került sor.

*Tv. 42. § (3) A közút műtárgyának minősülő burkolt árokba, csatornába vagy más vízelvezető létesítménybe a közút területén kívüli területekről származó vizeket bevezetni csak a közút kezelőjének hozzájárulásával szabad. A hozzájárulás nélküli vagy az abban foglaltaktól eltérő vízbevezetés esetén a 37. § (2) bekezdése szerint kell eljárni.*

2017-ban 19 esetben adtunk ki csapadékvíz befogadói hozzájárulást. Ezen időszakban a kezelő hozzájárulása nélküli, illetve a kiadott hozzájárulásban foglaltaktól eltérő csapadékvíz bevezetésekre nem volt példa.

*Tv. 42/A. § (1) A közút kezelőjének hozzájárulása szükséges*

*a) külterületen a közút tengelyétől számított ötven méteren, autópálya, autóút és főútvonal esetén száz méteren belül építmény elhelyezéséhez, bővítéséhez, rendeltetésének megváltoztatásához, nyomvonal jellegű építmény elhelyezéséhez, bővítéséhez, kő, kavics, agyag, homok és egyéb ásványi nyersanyag kitermeléséhez, valamint a közút területének határától számított tíz méter távolságon belül fa ültetéséhez vagy kivágásához, valamint*

*b) belterületen – a közút mellett – ipari, kereskedelmi, vendéglátó-ipari, továbbá egyéb szolgáltatási célú építmény építéséhez, bővítéséhez, rendeltetésének megváltoztatásához, valamint a helyi építési szabályzatban, vagy a szabályozási tervben szereplő közlekedési és közműterületen belül nyomvonal jellegű építmény elhelyezéséhez, bővítéséhez, továbbá a közút területének határától számított két méter távolságon belül fa ültetéséhez vagy kivágásához,*

*c) amennyiben az elhelyezendő létesítmény dőlési távolsága a közút határát keresztezi.*

*(2) Ha a közút kezelője a feltételek teljesítéséhez is köthető hozzájárulását megtagadja, vagy a hozzájárulás iránti kérelem előterjesztésétől számított 30 napon belül nem nyilatkozik, vagy a kérelmező az előírt feltételeket sérelmesnek tartja, a kérelmező a közlekedési hatósághoz fordulhat, amely a tevékenységet engedélyezheti és feltételekhez kötheti vagy a közút kezelője által előírt feltételeket módosíthatja.*

A 42/A. § (1) bekezdés a) pontja alapján közútkezelői hozzájárulás kiadására nem került sor, a b) pont szerint nyomvonal jellegű építményekhez 343 darab, egyéb építményhez (építés, bővítés, rendeltetés megváltozás) 125 darab közútkezelői hozzájárulást adtunk ki, fa ültetése, kivágása kapcsán pedig közútkezelői hozzájárulás kiadására 45 esetben került sor.

30 napon belül minden esetben megtörtént az intézkedés, a kérelmezők az előírt feltételeket elfogadták.

*Tv. 43. § (1) A közút kezelője a közút melletti ingatlanon, annak rendeltetésszerű használatát lényegesen nem akadályozó módon közúti jelzést, mozgatható hóvédművet, illetőleg – kártalanítás ellenében – azon, az alatt vagy felett műtárgyat helyezhet el, vagy tarthat fenn.*

A fenti bekezdésben foglalt, az önkormányzati tulajdonú, kezelésű közutak területén kívül eső ingatlanon közúti jelzés, mozgatható hóvédmű vagy egyéb műtárgy nincs elhelyezve.

*Tv. 45. § (1) Az országos és a helyi közút kezelője útellenőri szolgálatot működtet. Az útellenőri szolgálat működésének feltételeit a miniszter által megállapított keretek között a közút kezelője határozza meg.*

## **Útellenőri szolgálat működése**

Debrecen négy területre van felosztva, melyek ellenőrzését egy-egy útellenőr látja el. Minden útellenőrnek van havi beutazási ütemterve, amely meghatározza, hogy az adott napon milyen útvonalat kell bejárniuk. A bejárást követő napon készíteniük kell egy észlelési jegyzőkönyvet, mely tartalmazza a közúttal (utak, járdák, kerékpárutak, hidak, úttartozékok) és a jelzőtáblákkal kapcsolatos észrevételeket. Az üzemeltetővel együtt a feltárt hibákról megrendelőt készítenek, melyet aláírás után tovább kell küldeniük. Élet-, vagyon- és közlekedésbiztonságot veszélyeztető esemény észlelésekor a veszély elhárítására azonnal intézkednek.

A területen történő útjavítási munkálatokat napi rendszerességgel ellenőrzik. Közreműködnek a közérdekű bejelentések, panaszok, javaslatok helyszíni kivizsgálásában; a számlákat, építési, felmérési naplókat a jogszabályok, utasítások szerint ellenőrzik és igazolják.

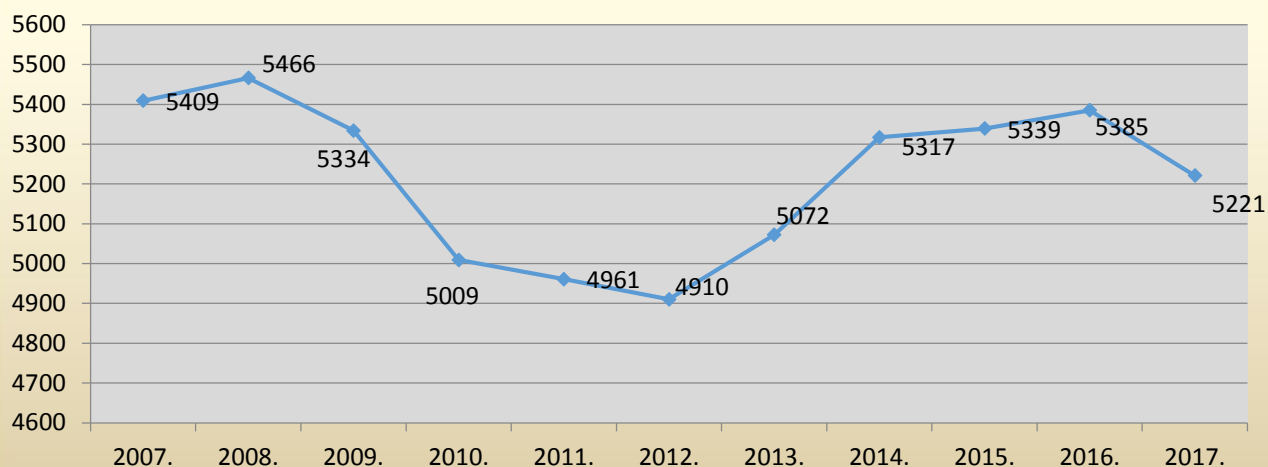
## **II./ 18/2013. (I. 24.) határozat – a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának az üzemképtelen járművek közterületen való tárolásának szabályairól szóló 46/2007. (X. 25.) rendeletében meghatározott közútkezelői hatáskör gyakorlása**

Az üzemképtelen járművek közterületen való tárolásának szabályait – teljes körűen – a fenti önkormányzati rendelet határozza meg. 2017. évben 137 esetben kellett közútkezelői hatáskörben felszólítani a tulajdonosokat üzemképtelen járműveik közterületről történő eltávolítására.

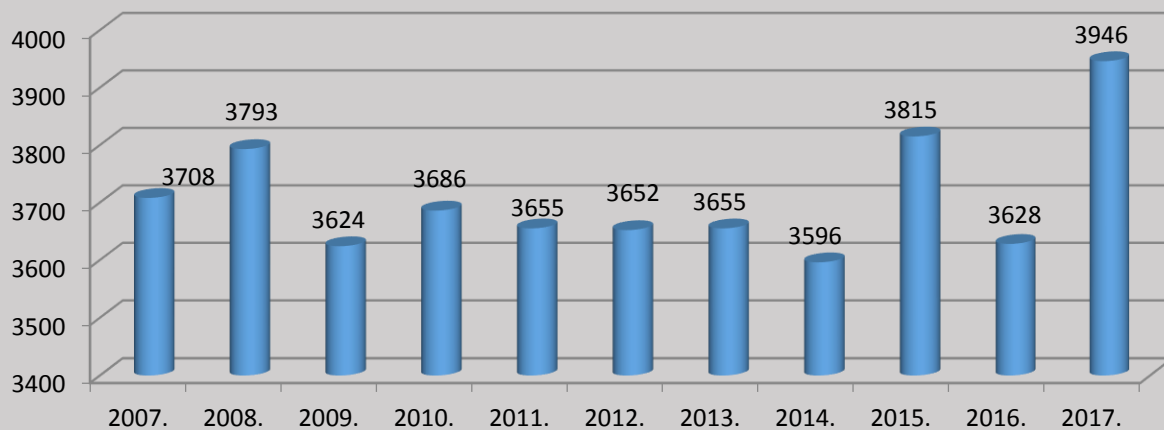
Azokban az esetekben, amikor a felszólítás ellenére – a rendszámmal rendelkező gépjárművek esetében 8 napon, a rendszámmal nem rendelkező gépjárművek esetében 15 napon belül – nem szállították el a közterületről üzemképtelen gépjárműveiket, a szükséges lépések megtételéről intézkedtünk.

A fentiek alapján a Kálucz és Fia Kft. 48 esetben szállított el járművet.

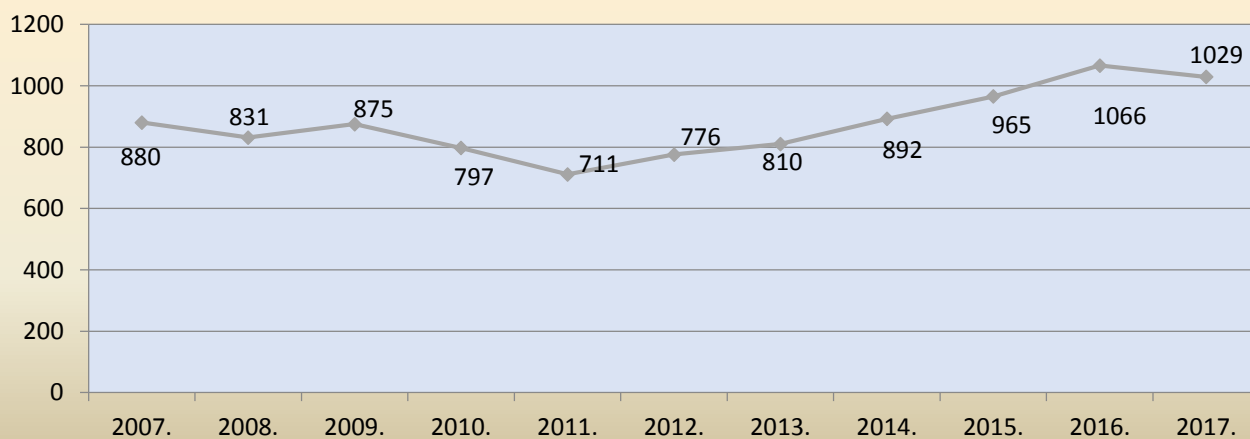
**Születések számának alakulása az elmúlt tíz évben**



**Halálozások**



**Házasságkötések**



## Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala ügyfélelégedettség-mérésének kiértékelése

Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában (a továbbiakban: Hivatal) bevezetett MSZ EN ISO 9001:2015 és MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok által meghatározott integrált irányítási rendszer egyik kiemelt követelménye az ügyfélközpontúság, az ügyfélelégedettség növelése. Az erre irányuló intézkedések és fejlesztések megalapozottsága érdekében az IE-03 számú integrált irányítási eljárás alapján lett végrehajtva a kérdőíves ügyfélelégedettség-mérés a „Felmérő adatlap (ügyfél-elégedettség meghatározásához)” című nyomtatvány felhasználásával.

A felmérő adatlap 3 kérdéscsoporttal vizsgálta az elégedettséget:

1. ügyféladatok,
2. ügyfélforgalmi adatok,
3. az Ön mai ügyintézésére vonatkozó adatok.

A fenti 3 kérdéscsoporton belül több, egymással összefüggő alkérdés szerepelt az adatlapon. Az adatlap végén, a kérdések megválaszolását követően lehetőség volt írásbeli javaslatokat tenni, hogy a megkérdezett ügyfél szerint milyen intézkedések megtételére van még szükség a hivatali ügyintézés színvonalának emelése érdekében.

A felmérés 2018. március 1. napjától 2018. március 29. napjáig tartott. A vizsgálatban az Adóügyi Osztály, az Igazgatási Osztály, a Műszaki Osztály, a Szociális Osztály, a Vagyonkezelési Osztály, a Városüzemeltetési Osztály, a Zöldterületi Osztály és a Főépítész iroda vett részt, tekintettel arra, hogy ezeknél a szervezeti egységeknél jelentős és rendszeres az ügyfélforgalom. A szervezeti egységek az ügyfélforgalmuk nagyságrendjének megfelelően kaptak adatlapot, összesen 300 darabot. A kérdőíveket a kollégák adták át az ügyfeleknek, melyek kitöltését pár perc alatt el lehetett végezni. A kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim volt. A kiosztott 300 darab kérdőívből az ügyfelek kitöltve 91 darabot dobtak be az erre a célra kihelyezett gyűjtőládákba.

### 1. Ügyféladatok

#### 1.1. Életkor

A számadatok alapján megállapítható, hogy a Hivatal felkereső ügyfelek közül valamennyien megjelölték életkorukat a kategóriákba sorolt korcsoportok szerint.

A válaszadó **ügyfelek 38,46 %-a (35 fő) a 26-45 év közötti korosztályból került ki**, az ezt követő **46-62 év közötti korosztály 29,67%-os** arányban képviseltette magát (27 fő), tehát nagy számban a még aktív, dolgozó korú, tanulmányait már befejező korcsoportba tartozó állampolgárok keresték fel a Hivatalt. **62 év felett 19 fő (20,87%)** kereste fel a Hivatalt. A **19-25 év közöttiek száma 9 fő volt (9,9%)**. A **14-18 év közötti korosztályból mindössze 1 fő (1,09%)** kereste fel Hivatalunkat.

#### 1.2. Nemek

A válaszadók közül 52 fő, százalékos megosztásban **59,77% volt nő** és 35 fő, azaz **40,42% a férfi**. 4 fő nem jelölte be az egyik válaszlehetőséget sem.

### 1.3. Iskolai végzettség

Az iskolai végzettség kérdésre 6 fő nem adott választ. A megkérdezettek közül 1 fő **(1,17%) nem fejezte be általános iskolai tanulmányait. Általános iskolai végzettségű** a kitöltők **16,47%-a**, összesen 14 fő. **Legmagasabb arányú a középiskolai végzettségű válaszadók száma: 49,41%**, azaz 42 fő. A **felsőfokú végzettségű** ügyfelek száma 28 fő, amely a 8 általánost be nem fejező, az általános iskolai, illetve a középfokú végzettségű ügyfelek számához viszonyítva **32,94%-ot** jelent.

### 1.4. Munkaviszony

A munkaviszonyra vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy a kérdőívet kitöltő **ügyfelek 40,5%-a (32 fő) alkalmazott**. Viszonylag magas a **nyugdíjasok** aránya (16 fő; **20,25%**). A **vállalkozók** aránya (11 fő) **13,92%**, valamint a válaszadók szintén **13,92%-a (11 fő) munkanélküli**. A válaszadók közül 5 fő **(6,32%)** volt **GYES-en**, illetve **GYED-en**, 4 fő (5,06%) pedig az egyéb, a fentiekbe nem sorolható kategóriát jelölte meg. A **tanulói jogviszonyban** álló válaszadók száma 0 fő. A „munkaviszony” kérdéskörére vonatkozóan 93 válasz érkezett (azaz néhány ügyfél több válaszlehetőséget is megjelölt), emellett itt tizennégyen nem töltötték ki a kérdőív vonatkozó részeit.

### 1.5. Állandó lakóhely

A lakóhely szerinti megoszlást elemezve **73 fővel (82,02%) kiemelkedően magas a debreceni állandó lakóhellyel rendelkező válaszadók száma**. A kérdőív e pontjában 2 fő nem nyilatkozott, azért a válaszadó 89 fő képezi az arányszámítás alapját.

A válaszadók csupán **15,73%-a**, 14 fő a **Debrecen környékén** lakó állampolgár, **egyéb településről** mindössze 2 fő, azaz a megkérdezettek 2,24 %-a kereste fel a Hivatalt.

### 1.6. Családi állapot

A családi állapotra vonatkozó kérdésre a kérdőívet kitöltők – 9 fő kivételével – adtak választ. 34 fő **a házasságban élő ügyfelek száma**, ami **41,46 %-os aránynak felel meg**. Közepesen magas számot mutat 18-16 fővel az **elvált/külön élők (21,95%)**, illetve az **élettársi kapcsolatban élő (19,51%)** ügyfelek száma. A **hajadon/nőtlen** családi állapotúak aránya **9,75% (8 fő)**, míg az **özvegy** családi állapotú ügyfelek száma 6 fő, ami **7,31%-nak** felel meg.

### 1.7. Eltartottak száma

A kérdőívnek az eltartottak számára vonatkozó részét kitöltők közül 29 fő 1 kiskorú gyermekről gondoskodik, míg 18 fő háztartásában 2 fő kiskorú eltartottat nevel és mindössze 2 fő jelölte meg a 3 vagy több kiskorú eltartottat.

13 fő gondoskodik 1 nagykorú eltartottáról, 8 fő 2 nagykorúról és 3 fő 3 vagy több nagykorúról, míg összesen 3 ügyfél gondoskodik egyéb kategóriába sorolható eltartottáról. A kérdőív ezen pontját 26 ügyfél nem töltötte ki, továbbá egyes ügyfelek több eltartotti kategóriát is megjelöltek.

## 2. Ügyfélforgalmi adatok

**2.1.** A Hivatal ügyfélforgalmára vonatkozó 1. számú kérdéskör adatai a polgármester és jegyző külön nevesítése mellett azon szervezeti egységek felsorolását tartalmazta, melyek a legnagyobb ügyfélforgalmat bonyolítják. Erre a kérdésre 137 db válasz, jelölés érkezett, ami azt jelenti, hogy **a válaszadók negyede (34 fő) több szervezeti egységet is rendszeresen felkeres a Hivatalban.**

A legtöbb ügyfél az idei felmérés időtartama alatt a **Szociális Osztályon** jelentkezett, összesen 49 fő, a megkérdezettek több mint harmada (**35,76%**). A **Műszaki Osztályt** 28 fő kereste fel, mely a megkérdezettek **20,43%-át** jelenti. A számadatok alapján megállapítható, hogy a **Főépítési Irodát** 16 fő (**11,67%**), az **Adóügyi Osztályt** 13 fő (**9,48%**) kereste fel az ügyfelek közül. A **Zöldterületi Osztályon** az ügyfelek közül 12 fő (**8,76%**), a **Városüzemeltetési Osztályon** 10 fő (**7,29%**) járt. Az **Igazgatási Osztályt** 6 fő (**4,38%**) kereste fel, a **Vagyonkezelési Osztályon** 5 fő (3,65%), az **egyéb** szervezeti egységeknél pedig 6 fő (**4,38%**) járt. A kérdőíven feltüntetett Intézményfelügyeleti Osztályt a visszajelzések alapján egy ügyfél sem kereste fel a vizsgált időszakban.

**2.2.** Arra a kérdésre, hogy milyen ügyekben keresik fel leggyakrabban a Hivatal, összesen 146 db választ jelöltek meg, tehát **az ügyfelek jelentős része, mintegy 37 fő rendszeresen többféle ügyet is intéz a Hivatalban.**

**Legtöbben,** a válaszadók **31,5%-a** (46 fő) **szociális ügyek** intézése végett kereste fel a Hivatal, de szintén jelentős volt az **építési ügyekben** intézkedő ügyfelek aránya (**15,06%;** 22 fő). **Adóügyekben** 13 ügyfél (**8,9%**) járt el. **Lakásügyekben** a megkérdezettek **5,48%-a** (8 fő) járt el.

**Településüzemeltetési ügyben** 7 főnek (**4,79%**), **kereskedelmi tevékenység bejelentése és működési engedély** tárgykorban szintén 7 főnek (**4,79%**) volt ügyintézése a Hivatalban.

**Gyermekjóléti ellátás, nevelés, sport, művészet, művelődés** témában 6 fő (**4,1%**) járt el.

**Egyéb ügyekben** 2 fő (**1,37%**) kereste fel a Hivatal. **Anyakönyvi és birtokvitás ügyekben** a vizsgált időszakban nem keresték fel ügyfelek a Hivatal.

27 ügyfél (**18,49%**) kért **általános információt**, illetve tájékoztatást. **Adatlapot, csekket, valamint nyomtatványt** 7 fő igényelt (**4,79%**), valamint **1 fő** (0,68%) akart **szerződést, megállapodást kötni.**

**2.3.** Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran keresi fel az ügyfél a Hivatal, minden válaszadó válaszolt. **49 fő jelölte meg a Hivatal szolgáltatásainak ritkább** (évente 1-2 alkalommal történő) **igénybevételét, ami mintegy 53,84%-os arányt mutat.** Az adatokból kiderül, hogy az ügyfelek 35,16%-a (32 fő) gyakran (évente többször) intézi ügyeit a Hivatalban. Az ügyfelek 3,29%-a (3 fő) igen ritkán látogatja a Hivatal, míg 7 fő (7,69%) meglehetősen gyakran (havonta többször) jár a Hivatalba.

**2.4.** Az ügyfelek 88,42%-a (84 fő) ügyfélfogadási napokon, míg 11,57%-a (11 fő) ügyfélfogadási napokon kívül keresi fel a Hivatal ügyintézés céljából. Ennél a kérdésnél a válaszadók egy része mindkét válaszlehetőséget is megjelölte, amiből látható, hogy egyes ügyfelek ügyfélfogadási napokon és azon kívül is felkeresik a Hivatal.

**2.5.** A Hivatal **ügyfélfogadási rendjére** vonatkozó kérdésre a 91 főből 2 fő nem adott választ. A választ adók **95,5%-a** (85 fő) **elégedettségét fejezte ki** és csupán 4,49%-ban (4 fő) mutatkozott némi elégedetlenség e tekintetben.

Az elégedetlenség okát a 4 főből egyetlen ügyfél sem nevezte meg.

Az elégedett ügyfelek ötöde indokolta válaszát, mely szerint az ügyfélfogadás megfelelő, gyors, rugalmas, ügyfélbarát, alkalmazkodik a dolgozó emberekhez.

**2.6.** A Hivatal **tájékoztatási rendjére** vonatkozó kérdés értékelése szintén **rendkívül pozitív:** 86 elégedett válasz érkezett, ami **96,63%-os** arányt jelent. A kérdésre **3 elégedetlen válasz (3,37%)** érkezett. A pozitív válaszadók közül sokan éltek a szöveges indoklás lehetőségével. A hivatal tájékoztatási rendjét megfelelőnek, egyértelműnek, átláthatónak, kényelmesnek ítélték, továbbá pozitívként jelölték meg azt, hogy szórólapokból, valamint

a honlapon is lehet tájékozódni. A Hivatal tájékoztatási rendjére vonatkozóan 2 fő nem nyilatkozott.

**2.7.** Az ügyek elintézésének sikerességére vonatkozó kérdésre adott válaszok nagyobb megoszlást mutatnak. A 91 főből 1 fő nem válaszolt erre a kérdésre. 71 fő nyilatkozott úgy, hogy az **ügyeket első próbálkozásra sikerül elintéznie**, ami **78,8%-os** arányt jelent. Ez a Hivatal ügyintézőinek szakmai felkészültségét, rátermettségét és a munkavégzés feltételeit is minősíti.

17 olyan válasz érkezett, amely szerint **csupán a 2., illetve 3. alkalommal sikerül** az ügyintézés lezárniuk, ez a megkérdezettek **18,8%-a**.

2 fő (**2,2%**) nyilatkozott úgy, hogy **az ügyeit egyáltalán nem sikerül elintéznie**.

Az ügyintézők többszöri felkereséséből nem vonható le messzemenő következtetés tekintettel arra, hogy több ügyfél első ízben csupán tájékoztatást kérve keresi fel a munkatársakat és csak ezt követően nyújtja be kérelmét, beadványát. Az eljárás során hiánypótlásra is sor kerülhet, melynek az ügyfelek többnyire személyesen tesznek eleget, csatolva a szükséges dokumentumokat, iratokat.

**2.8.** A Hivatalhoz forduló ügyeinek intézéséhez szükséges türelemre vonatkozóan 90 fő nyilatkozott. Az ügyfelek **38,8%-a** (35 fő) úgy ítélte meg, hogy a Hivatalban történő ügyintézés során csupán **kis mértékben van szükség türelemre**.

Azok, akik azt jelölték meg, hogy **közepes** mértékű türelem szükséges hivatali ügyeinek eredményes intézéséhez, a válaszadók **32,2%-át** képviselik (29 fő). Ezen két adatból megállapítható, hogy valószínűleg precízen, pontosan és gyorsan történt az ügyintézés. Pozitívumként értékelhető, hogy a megkérdezettek **22,2%-ának** (20 fő) **egyáltalán nem volt szüksége türelemre** ügyének intézése során.

6 fő nyilatkozott úgy, hogy az ügyintézéshez **nagy türelemre van szükség, ez a válaszadók 6,6%-át jelenti**.

**2.9.** A következő kérdésre, miszerint a Hivatalhoz forduló ügyeinek intézéséhez **szükség van-e összeköttetésre**, 81 fő adott választ. 10 fő üresen hagyta ezt a kérdést. Ez valószínűleg azért lehetséges, mert nem igazán tudták értelmezni a kérdést, tehát nagy valószínűséggel nem volt szükségük összeköttetésre az ügyintézés során.

Figyelemre méltó az az adat, hogy a válaszadók **53,08%-a**, 43 fő úgy tapasztalta, hogy **egyáltalán nincs szüksége** összeköttetésre ahhoz, hogy ügyeit eredményesen intézze.

A megkérdezettek közül 18 fő (**22,22%**) szükségesnek tart **minimális összeköttetést**, 11 fő (**13,58%**) pedig **„közepes”-nek** ítélte meg ismeretség révén valamely személy bevonásának szükségességét hivatali teendőibe.

9 fővel, a kérdésre választ adók **11,11%-ával** alacsonynak ítélték meg azok száma, akik kifejezetten **szükségesnek tartották** a Hivatalban dolgozó, vagy a Hivatalban jó kapcsolatokkal rendelkező **személy közbeiktatását**, bevonását ügyeinek intézéséhez, elindításához, esetlegesen a számára előnyös vagy gyors ügyintézés biztosításához.

**2.10.** A kérdőív következő blokkjában az ügyfelek ötfokú skála segítségével értékelték a lakosság és a Hivatal kapcsolatát. Az 5 az állítással való azonosulást, az 1 érték ezzel ellentétben az egyet nem értést jelenti.

**1. állítás: A városban jól ismerik a Hivatal ügyfélszolgálatát.**

Az 1. állításra 4 fő nem adott választ. 39 fő (44,82%) 5-ös osztályzatot, 26 fő (29,88%) 4-es osztályzatot, 19 fő (21,83%) 3-as osztályzatot, 3 fő (3,44%) 2-es osztályzatot adott. 1-es

osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott. **Az 1. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,16.**

**2. állítás: Az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosságot.**

A 2. állításra 5 fő nem adott választ. 36 fő (41,86%) 5-ös osztályzatot, 35 fő (40,7%) 4-es osztályzatot, 13 fő (15,11%) 3-as osztályzatot, 2 fő (2,32%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 2. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,22.**

**3. állítás: A Hivatalban egyenlő bánásmódban részesülnek az ügyfelek.**

A 3. állításra 3 fő nem adott választ. 49 fő (55,68%) 5-ös osztályzatot, 29 fő (32,95%) 4-es osztályzatot, 8 fő (9,09%) 3-as osztályzatot, 1 fő 2-es osztályzatot (1,13%) és ugyancsak 1 fő (1,13%) 1-es osztályzatot adott.

**A 3. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,4.**

**4. állítás: Az ügyfelek elégedettek lehetnek a köztisztviselők munkájával.**

A 4. állításra 2 fő nem adott választ. 50 fő (56,17%) 5-ös osztályzatot, 28 fő (31,46%) 4-es osztályzatot, 10 fő (11,23%) 3-as osztályzatot, 1 fő (1,12%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 4. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,42.**

**5. állítás: A Hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek.**

Az 5. állításra 3 fő nem adott választ. 61 fő (69,31%) 5-ös osztályzatot, 20 fő (22,72%) 4-es osztályzatot, 6 fő (6,81%) 3-as osztályzatot, 1 fő (1,13%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**Az 5. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,6.**

**6. állítás: A Hivatal épülete megfelel a céljának.**

A 6. állításra 3 fő nem adott választ. 42 fő (47,72%) 5-ös osztályzatot, 20 fő (22,72%) 4-es osztályzatot, 14 fő (15,9%) 3-as osztályzatot, 8 fő (9,09%) 2-es osztályzatot, 4 fő (4,54%) 1-es osztályzatot adott.

**A 6. állításra adott osztályzatok átlaga: 4.**

**7. állítás: A Hivatal könnyen megközelíthető.**

A 7. állításra 2 fő nem adott választ. 51 fő (57,3%) 5-ös osztályzatot, 22 fő (24,71%) 4-es osztályzatot, 15 fő (16,85%) 3-as osztályzatot, 1 fő (1,12%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 7. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,38.**

**8. állítás: A Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket.**

A 8. állításra 3 fő nem adott választ. 43 fő (48,86%) 5-ös osztályzatot, 24 fő (27,27%) 4-es osztályzatot, 14 fő (15,9%) 3-as osztályzatot, 6 fő (6,81%) 2-es osztályzatot adott, 1 fő (1,13%) 1-es osztályzatot adott.

**A 8. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,15.**

**9. állítás: A Hivatalban ügyfélközpontú, ügyfélközeli az ügyintézés.**

A 9. állításra 4 fő nem adott választ. 56 fő (64,36%) 5-ös osztályzatot, 21 fő (24,13%) 4-es osztályzatot, 10 fő (11,49%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 9. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,52.**



**10. állítás: Az emberek elégedettek a Hivatal munkájával.**

A 10. állításra 4 fő nem adott választ. 35 fő (40,22%) 5-ös osztályzatot, 33 fő (37,93%) 4-es osztályzatot, 19 fő (21,83%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 10. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,18.**

**11. állítás: Ön mennyire elégedett a Hivatal munkájával?**

A 10. állításra 2 fő nem adott választ. 49 fő (55,05%) 5-ös osztályzatot, 29 fő (32,58%) 4-es osztályzatot, 11 fő (12,35%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

**A 11. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,42.**

Amint azt a fenti adatok jól szemléltetik, **az adott értékek minden pontban meghaladják a 4-es átlagot. Minden pontban az 5-ös osztályzatot jelölték meg a legtöbben válaszaikban az ügyfelek.**

A 3-as osztályzatok száma az alábbi állítások során egy picivel magasabb volt: „a városban jól ismerik a Hivatal ügyfélszolgálatát” és „az emberek elégedettek a Hivatal munkájával”(19 fő; 21,83%).

Figyelemre érdemes, hogy a 11 kérdésből 8 kérdésnél nem született elégtelen osztályzat, illetve 3 kérdésnél nem adtak 2-es osztályzatot sem („a Hivatalban ügyfélközpontú, ügyfélközeli az ügyintézés”, „az emberek elégedettek a Hivatal munkájával”, „Ön mennyire elégedett a Hivatal munkájával?”). 2-es osztályzatot az alábbi két kérdésben adtak egy picivel többen: „a Hivatal épülete megfelel a céljának” (8 fő; a megkérdezettek 9,09%-a); „a Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket” (6 fő, a megkérdezettek 6,81%-a). A 2-es és az 1-es osztályzatokat adó válaszadók aránya a többi kérdés esetén nem meghatározó, sőt elhanyagolható.

**A Hivatal összesített átlaga: 4,31**, vagyis az ügyfelek a lakosság és a Hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán rendkívül pozitívan értékelik. Az állampolgárok tapasztalataik alapján általában elégedettek a részükre nyújtott szolgáltatással, az információáramlás csatornáival, összességében az ügyintézés körülményivel.

A legkiemelkedőbb eredményt felmutató állítás a **munkatársak szakmai felkészültségére** vonatkozik. A válaszadó 88 főből 61 fő úgy ítélte meg, hogy a Hivatal alkalmazottai munkájukat szakszerűen végző, udvarias, segítőkész, ügyfél közeli ügyintézésben részesítik őket.

**Összességében tehát a Hivatallal szembeni elégedettség kiemelkedőnek mondható.**

### **3. Az Ön mai ügyintézésére vonatkozó adatok**

**3.1.** Az ügyfelek – 2 kivétellel - teljes körűen válaszoltak arra a kérdésre, hogy **milyen módon jutottak el az illetékes ügyintézőhöz**, illetve szervezeti egységhez. A gyakran telefonon történt előzetes egyeztetés mellett a portás segítségére, saját helyismeretükre, illetve a tájékoztató táblák segítségére támaszkodtak leginkább. A kérdőívet kitöltők esetenként több alternatívát is megjelöltek.

A **portaszolgálat** maradéktalanul betölti funkcióját, ugyanis a megkérdezettek közül mintegy 34 ügyfélnek (**34%**) nyújtott segítséget.

29 fő, azaz a válaszadók **28,15%-a rendelkezett helyismerettel.**

Az épületben kihelyezett **tájékoztató táblák** is megfelelő útbaigazítást adnak, hiszen 18 fő

(17,47%) ezáltal jutott el a keresett szervezeti egységhez, a **levélben behívott** ügyfelek aránya pedig **5,82%** (6 fő).

**Telefonon** 13 ügyfél kért tájékoztatást a tényleges ügyintézés megelőzően, mely a válaszadók **12,62%-át** jelenti.

Az „**egyéb**” címszó alatt megjelölt (1 fő; **0,97%**) szerint személyes érdeklődés alapján tájékozódott.

Összességében ezekből az adatokból is a tájékoztatási rendszer megfelelősége állapítható meg.

**3.2. Az ügyintézés előtti várakozás időtartamára** kérdezett rá a kérdőív következő kérdése. A kérdőívnek ezt a részét valamennyi megkérdezett megválaszolta. A megkérdezettek **57,14%-át** (52 fő) az ügyintézők **azonnal fogadni tudták**. Vélhetően azokat az ügyfeleket, akik várakozás nélkül jutottak be az irodába, az ügyintézők levélben vagy telefonon megbeszélt időpontra rendelték be.

A **30 percen belül** sorra kerülők aránya **39,56%** volt (36 fő) és csupán **3,29%-uknak** (3 fő) **kellett ennél is többet várakozniuk**. Olyan ügyfél nem volt, akivel aznap nem foglalkoztak. Ez az arány is kiemelkedően jónak minősíthető.

**3.3. A várakozás időtartamának mikéntjére, megítélésére** kérdezett rá a következő mondat. A 91 főből 80 fő válaszolt erre a kérdésre. Az ügyfelek **92,5%-a** (74 fő) úgy véli, hogy az **ügyintézésre a szükséges mértékben várakozott**. 6 fő állította, hogy **a várakozás a szükségesnél több időt vett igénybe**, mely **7,5%-os** arányt jelent. Nem volt olyan ügyfél, aki **indokolatlanul hosszúnak tartotta** a várakozással töltött időt.

Kiemelkedő, hogy a válaszadók több mint 92%-a volt elégedett a várakozási idővel.

**3.4. A következő kérdéskörben** megjelölt, **ügyintézés időtartamára** vonatkozó kérdés alapján azt a következtetést vonhatjuk le, hogy átlagosan kb. 10-15 perc az az időtartam, amelyet 1-1 ügyféllel az ügyintéző eltölt. Az ügyintézés időtartamára vonatkozóan minden kérdőívet kitöltő ügyfél nyilatkozott.

A válaszadók **67,03%-a** (61 fő) nyilatkozott úgy, hogy **maximum 15 percet** töltött az irodában, míg 16 fő, **17,58% 15 és 30 perc közé tette** az érdemi ügyintézés időtartamát. 13 fővel (**14,28%**) **1-3 perc időtartamban** foglalkoztak, míg **30 percnél hosszabb** időtartamot csupán 1 ügyfél (**1,09%**) jelölt meg.

**3.5. Arra a kérdésre**, hogy az ügyféllel eleget foglalkoztak-e az ügyintézés során a 91 főből csupán 40 fő válaszolt, viszont a válaszadók kivétel nélkül valamennyien (100%) úgy vélték, hogy eleget foglalkoztak velük az ügyük elintézése során.

**3.6. Szintén 5 fokozatú skálán** kellett bejelölni az ügyféllel foglalkozó ügyintéző magatartására, munkamódszerére, gyakorlatiasságára vonatkozó kérdéskörre adott válaszokat.

Az ügyintézők udvariasságára vonatkozó kérdésre 76 fő (83,51%) 5-ös osztályzatot, 13 fő (14,28%) 4-es osztályzatot, 2 fő (2,19%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzat és elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézők udvariasságára adott osztályzatok átlaga: 4,81.**

Az ügyintézők érthetőségére vonatkozó kérdésre 72 fő (79,12%) 5-ös osztályzatot, 16 fő (17,58%) 4-es osztályzatot, 3 fő (3,29%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézők érthetőségére adott osztályzatok átlaga: 4,75.**

Az ügyintézők segítőkészségére vonatkozó kérdésre 71 fő (78,02%) 5-ös osztályzatot, 18 fő

(19,78%) 4-es osztályzatot, 2 fő (2,19%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézők segítőkészségére adott osztályzatok átlaga: 4,76.**

Az ügyintézők szakszerűségére vonatkozó kérdésre 68 fő (74,72%) 5-ös osztályzatot, 22 fő (24,17%) 4-es osztályzatot, 1 fő (1,09%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzat és elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézők szakszerűségére adott osztályzatok átlaga: 4,73.**

Az ügyintézés körülményeire vonatkozó kérdésre a 91 főből 89 fő válaszolt. 58 fő (65,16%) 5-ös osztályzatot, 20 fő (22,47%) 4-es osztályzatot, 6 fő (6,74%) 3-as osztályzatot, 5 fő (5,61%) 2-es osztályzatot adott. Elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézés körülményeire adott osztályzatok átlaga: 4,47.**

**Az ügyfelek véleményén alapuló adatok egyértelműen visszatükrözik, hogy az ügyintézők udvariasok, érthető módon tájékoztatnak, segítőkészek és szakszerűen intézik az állampolgárok ügyeit.** Az adott osztályzatok átlagai minden esetben 4,5-nél magasabb értéket mutatnak. Elégségesre és elégtelenre egyik ügyfél sem értékelte a vele foglalkozó ügyintézőt és minimális a közepes osztályzatot adó ügyfelek száma is. Kimagaslóan jó értéket adtak az ügyfelek az udvariasságra, az érthetőségre, a segítőkészségre és szakszerűségre. Az ügyintézők udvariasságával 83,51% (76 fő) volt maximálisan elégedett. Az ügyfelek 79,12%-a (72 fő) tartotta teljesen érthetőnek az ügyintézőktől kapott tájékoztatást. Az ügyintézők segítőkészségével 78,02% (71 fő), A nyilatkozók 74,72%-ának (68 fő) véleménye szerint az ügyintéző felkészült volt, eljárása pedig szakszerű.

**3.7. Az egyes kérelmek elutasításának okára** vonatkozó kérdésnél az ügyfelek elismerték, hogy javarészt az ügyintézőn kívüli okok vezettek az elutasításhoz. Elsősorban olyat kértek, amelyet **jogszabály nem tesz lehetővé** (19 fő; **31,66%**). Tudomásul vették, ha **nem a Hivatal hatáskörébe** tartozott a kérelem elbírálása, amellyel a Hivatalhoz fordultak (18 fő; **30%**). **Pénzhiányt** 16 válaszadó (**26,6%**) jelölt meg, **szervezési hiányosságokra** mindössze 3 fő (**5%**) hivatkozott. A kérelem nem teljesülésének okaként 4 fő (6,66%) az „egyéb” kategóriát jelölte meg. Egyetlenegy válaszadó sem jelölte meg azt, hogy az ügyintéző felkészületlensége miatt nem járt sikerrel. Ez is pozitív visszajelzést ad munkánkról. (A kérdésre az összes válaszadó közül (91 fő) 39 fő nem válaszolt.)

**3.8. A beérkezett válaszok alapján az ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest** jobb megítélés alá esik. Az ügyfelek jelentős része, 39 fő (43,82%) jobbnak találja az ügyintézést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. Sokkal jobb színvonalúnak 20 fő (22,47%) érzi az ügyintézést más hivatalokhoz képest. Azonosnak 27 fő (30,33%) gondolja az ügyintézést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. A „rosszabb” kategóriát 3 fő (3,37%), a „sokkal rosszabb” kategóriát egyetlen válaszadó sem jelölte meg. A 91 főből 89 fő válaszolta meg ezt a kérdést.

**3.9. A szöveges kiegészítésre, vélemény kifejtésére** alkalmas utolsó kérdésre összesen 27 válasz érkezett, amelyek közül 16 válasz az ügyintézés színvonalának növelésére vonatkozott. Ezek közül **3 fő kifogásolta a postai szolgáltatás megszüntetését** az Új Városháza épületében. Ezen ügyfelek véleménye szerint a posta visszaállítása megkönnyítené az ügyintézési folyamatokat. Erre azonban a jelen körülmények között sajnos nincs lehetőség. Az ügyfelek egy része (**3 fő**) **nem elégedett a Hivatal épületével.** Véleményük szerint több padra, székre, információs táblára lenne szükség. Szükség lenne az épület felújítására, hogy az irodákban 2-3 ügyintézőnél ne legyen több, mert sok helyen zsúfolt és az ügyintézők zavarják egymás munkáját.

Kevesellték **a liftek számát**: sokat kell várni a liftre ügyfélfogadási időben. Ezen adottságon nem tudunk változtatni.

**2 fő szerint több ügyintézőt kellene foglalkoztatni** a Hivatalban, illetve 2 válasz a dolgozók munkakörülményeinek javítására, valamint fizetésemelésére vonatkozott.

A többi megjegyzés csak 1-1 ügyféltől származik. Így van olyan, aki szerint az Új Városháza környékén **körülményes a parkolás**, illetve az összes parkoló fizetős. Volt aki a **kijelző működését kifogásolta**, miszerint az nem ad hangjelzést a soron következő sorszám hívásakor. Két ízben arra is érkezett javaslat, hogy az **építésügyi jogszabályok megváltoztatásával** meg kellene szüntetni az építésügyben – első fokon – az osztott hatáskört, valamint a **segélyek emelését** preferálná egy ügyfél.

**12 fő szöveges választ adó maximálisan elégedett** az ügyintézési folyamatokkal, ők a szöveges értékelésben is megerősítették a Hivatal munkájával és az egyes ügyintézőkkel kapcsolatban fennálló elégedettségüket.

## ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉS

A 91 db visszajuttatott, kitöltött ügyfél-elégedettségi kérdőív értékelésének összegzéseként megállapítható, hogy a Hivatal az állampolgárok elvárásainak megfelelően, nagy ügyfélforgalommal, megfelelő tájékoztatási és ügyfélfogadási renddel, magas színvonalon működik.

Az ügyintézéshez szükséges alapvető technikai feltételek rendelkezésre állnak, infrastruktúra-fejlesztés a lehetőségekhez mérten történik. Fejlesztési irányként a munkakörnyezet fejlesztését, az ügyintézés körülményeinek korszerűsítését lehetne előirányozni, ami költségvetési forrás biztosítását igényelné. Erre azonban fedezetet az ezévi beruházási keret nem biztosít.

Humán erőforrás oldalról magasan kvalifikált, szaktudással rendelkező ügyintézők kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel, akik hatékonyan és a jogszabályok által behatárolt kereteken és határidőn belül oldják meg a rájuk bízott feladatokat. Képzésük, továbbképzésük folyamatos fejlesztési célként fogalmazható meg a Hivatal vezetése számára, hiszen egyrészt a folyamatosan változó jogszabályi környezet, másrészt az ügyfelek által megköveteltek egyaránt indokolják a jelenlegi színvonal megtartását, lehetőség szerinti emelését.

Debrecen, 2018. május 14.

**Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése tagjai és a bizottságok tagjai  
elégedettség-mérésének szöveges kiértékelése**

A Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalában (a továbbiakban: Hivatal) bevezetett MSZ EN ISO 9001:2015 és MSZ EN ISO 14001:2015 szabványok által meghatározott integrált irányítási rendszer alapján a lakosság körében folytatott ügyfélelégedettség-mérést - a 2017. évtől kezdődően - kiegészítettük a munkánkhoz szorosan kapcsolódó testületek, Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése (a továbbiakban: Közgyűlés) és a bizottságok tagjai körében végzett vizsgálatokkal is. Az IE-03 számú integrált irányítási eljárás szerint a Hivatal saját munkájáról a Közgyűlés tagjainak és a bizottságok tagjainak véleményét - az eseti visszajelzéseken túl - kérdőíves megkérdezés formájában is kikéri, ezért évente egy alkalommal kérdőív kerül megküldésre a Közgyűlés, illetve a bizottságok tagjai részére. A visszaküldött kérdőíveket az integrált irányítási vezető kiértékeli, összesítést, értékelést készít róla, melyet átad a jegyzőnek.

Az erre irányuló intézkedések és fejlesztések megalapozottsága érdekében az IE-03 számú integrált irányítási eljárás alapján lett végrehajtva a kérdőíves elégedettség-mérés a „Felmérő adatlap (a Közgyűlés tagjai és a bizottsági tagok elégedettségének meghatározásához)” című nyomtatvány felhasználásával.

A felmérő adatlap 3 kérdéscsoporttal vizsgálta az elégedettséget:

1. kapcsolattartásra vonatkozó információk,
2. a munkamódszerek megismerését elősegítő információk,
3. a polgármesteri hivatali munka megítélését tartalmazó információk.

A fenti 3 kérdéscsoporton belül több, egymással összefüggő alkérdés szerepelt az adatlapon. Az adatlap végén, a kérdések megválaszolását követően lehetőség volt írásbeli javaslatokat tenni, hogy a megkérdezett települési önkormányzati képviselők, illetve nem képviselő bizottsági tagok szerint a Hivatal mivel tudna hozzájárulni a szakmai munkájuk javításához.

Debrecenben a Közgyűlés tagjainak száma 35 fő. A Közgyűlésnek 7 állandó bizottsága van: Egészségügyi és Szociális Bizottság, Környezetvédelmi és Városfejlesztési Bizottság, Kulturális Bizottság, Oktatási, Ifjúsági és Sportbizottság, Pénzügyi Bizottság, Tulajdonosi Bizottság és Ügyrendi Bizottság. A 7 bizottságban mindösszesen 26 fő a nem képviselő bizottsági tagok száma.

A felmérő adatlapok 2018. április hónapban kerültek megküldésre a települési önkormányzati képviselők és a nem képviselő bizottsági tagok számára és a 2018. április 26. napján tartott Közgyűlést megelőző bizottsági üléseken, illetve a Közgyűlésen kerültek visszaadásra a kitöltött kérdőívek. A kiküldésre került 57 darab felmérő adatlapból 34 darab kérdőív került visszaküldésre, mely a kiosztott kérdőívek 60%-át jelenti.

A kérdőíven – nem kötelező jelleggel – fel lehetett tüntetni a kérdőívet kitöltő személy nevét. A 34 kérdőívből 18 kérdőíven szerepeltek nevek, vagyis ennyien felvállalták a válaszaikat. Ez a kérdőívet kitöltő települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok több, mint felét, 52,94%-át jelenti.

A kitöltött kérdőívek kiértékelése a kérdéscsoportok alapján:

## 1. Kapcsolattartásra vonatkozó információk

### 1.1. Van-e és milyen a kapcsolata a Polgármesteri Hivatallal?

A feltett kérdésre 68 válasz érkezett, vagyis a megkérdezettek több lehetséges választ is bejelöltek.

A válaszadók közel fele (42,64%; 29 fő) jellemzően a **bizottsági munkán keresztül tart kapcsolatot a Hivatallal**. 17 fő (25%) jellemzően a **Közgyűlésen keresztül** tartja a kapcsolatot. 16 fő (23,52%) **rendszeres munkakapcsolatot tart fenn** a Hivatallal, míg 6 fő (8,82%) csak **konkrét ügyek intézése kapcsán** keresi fel a Polgármesteri Hivatalt. Egyetlenegy válaszadó sem volt, aki nem tartana fenn munkakapcsolatot a Hivatallal.

### 1.2. Mi a kialakult személyes kapcsolattartási gyakorlata?

A kérdésre 70 válasz érkezett, a válaszadók tehát szintén több lehetséges választ bejelöltek a kérdőívben.

22 fő (31,43%) nyilatkozott úgy, hogy a Hivatalon belül a **főosztályvezetőkkel, illetve osztályvezetőkkel/irodavezetőkkel** alakult ki személyes kapcsolattartási gyakorlata. A válaszadók közül 21 fő (30%) a **Hivatal ügyintézőivel** van rendszeres személyes kapcsolatban. 15 fő (21,43%) a **polgármesterrel vagy az alpolgármesterekkel**, míg 9 fő (12,85%) a **jegyzővel vagy aljegyzővel** tart fenn kapcsolatot. A válaszadók közül 3 fő (4,28%) nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem tart fenn személyes kapcsolatot a Hivatallal.

### Az 1-es kérdéscsoportra adott válaszok összegzése:

A választ adó települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok többsége jellemzően a **bizottsági munkán keresztül tartja a kapcsolatot a Hivatallal**. A Hivatalon belül elsősorban a szervezeti egységek vezetőitől (főosztályvezetőktől, osztályvezetőktől és irodavezetőktől) informálódnak, emellett sokan a **Hivatal ügyintézőivel is rendszeres személyes kapcsolatot tartanak fenn**.

## 2. Munkamódszerek megismerését elősegítő információk

### 2.1. Milyen módszerekkel készül fel a Közgyűlés és a bizottság ülésére?

A feltett kérdésre 65 válasz érkezett.

3 válaszadó (4,61%) elegendőnek tartja a **szakterületébe tartozó anyagok elolvasását**. A megkérdezettek csaknem fele, 33 fő (50,77%) a **teljes testületi és bizottsági anyag átnézésével** készül fel az ülésekre. A válaszadók közel másik fele, 29 fő (44,61%) más úton is megalapozza a döntését: 11 fő (16,92%) minden esetben **személyesen is szeret tapasztalatokat szerezni**; 8 fő (12,3%) **szívesen konzultál a témafelelősökkel**; 7 fő (10,77%) nagyrészt a **tisztviselők véleményére alapozza döntését**; 3 fő (4,61%) igényt tart **független szakértői véleményekre**.

### 2.2. Kérem, rangsorolja 1-től 6-ig az alábbi eszközöket a munka hatékonysága szempontjából! (1-legfontosabb, 6-legkevésbé fontos)

A kérdőív ezen blokkjában az érintettek egy hatfokú skála segítségével értékelték a munka hatékonysága szempontjából felsorolt eszközöket. Az 1-es érték a legfontosabb, míg a 6-os érték a legkevésbé fontos minősítést jelentette. A felsorolt eszközök a következők voltak:

#### 2.2.1. A Közgyűlés által meghatározott stratégiai elképzelésekhez igazodó cél- és feladatmeghatározás

A megkérdezettek közül 30 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából értékelt

eszközt, értéket viszont ebből 28 fő adott az alábbiak szerint:

A válaszadók közül **16 fő** (57,14%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis a válaszadók több, mint fele **tartja a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 5 fő (17,86%) jelölte be, vagyis ennyien ha nem is a legfontosabbnak, de fontosnak tartják ezen eszközt. A 3-as értéket 3 fő (10,71%), a 4-es értéket 2 fő (7,14%), míg az 5-ös értéket 1 fő (3,57%) jelölte be. **A legkevésbé fontosnak szintén 1 fő** (3,57%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából, ők a 6-os értéket jelölték meg a kérdőíven.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 1,92**.

#### **2.2.2. Adat- és információgyűjtés**

A kérdőívet kitöltők közül 28 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából lehetséges eszközt, értéket viszont ebből 27 fő adott az alábbiak szerint:

A válaszadók közül **7 fő** (25,92%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis ennyien **tartják a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 2 fő (7,4%) jelölte be, a 3-as értéket 7 fő (25,92%), míg a 4-es értéket 4 fő (14,81%). Az 5-ös értéket 3 fő (11,11%) választotta, vagyis ennyien **nem tartják fontosnak az adat- és információgyűjtést munkahatékonyság szempontjából**. **A legkevésbé fontosnak** (6-os érték) **4 fő** (14,81%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 3,22**.

#### **2.2.3. Rövid, áttekinthető előterjesztések és alternatívák előnyökkel és hátrányokkal**

A megkérdezettek közül 27 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából értékelt eszközt, értéket viszont ebből 26 fő adott az alábbiak szerint:

A kérdőívet kitöltők közül **9 fő** (34,61%), vagyis a válaszadók kicsivel több, mint egyötöde 1-es értéket adott ezen eszközre, ennyien **tartják a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 7 fő (26,92%) jelölte be, vagyis ennyien ha nem is a legfontosabbnak, de fontosnak tartják ezen eszközt. Közepesen fontosnak (3-as érték) 6 fő (23,07%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket 2 fő (7,69%), míg az 5-ös értéket 1 fő (3,84%) jelölte be. **A legkevésbé fontosnak szintén 1 fő** (3,84%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából, ők a 6-os értéket jelölték meg a kérdőíven.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 2,3**.

#### **2.2.4. Egy téma kronologikus részletezése összehasonlító adatokkal, jogszabályi háttér ismertetésével**

A kérdőívet kitöltők közül 25 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából lehetséges eszközt.

A válaszadók közül **mindössze 2 fő** (8%) adott 1-es értéket ezen eszközre, vagyis **kevesen tartják a legfontosabbnak egy téma kronologikus részletezését és a jogszabályi háttér ismertetését például a közgyűlési, illetve bizottsági előterjesztésekben a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 7 fő (28%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) **5 fő** (20%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket szintén 5 fő (20%) jelölte be, míg az 5-ös értéket 4 fő (16%) választotta. **A legkevésbé fontosnak** (6-os érték) **2 fő** (8%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 3,32**.

#### **2.2.5. Bizottsági és érdekképviselési egyeztetések**

Ezen munkahatékonysági eszközre 26 válasz érkezett.

A válaszadók közül **mindössze 2 fő** (7,7%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis ennyien **tartják a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 5 fő (19,23%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) szintén **5 fő** (19,23%)

tartotta ezen eszközt, míg a 4-es értéket 6 fő (23,07%) jelölte be. Az 5-ös értéket választották a legtöbben, **7 fő** (26,92%), vagyis ennyien **nem tartják fontosnak a bizottsági és érdekképviselési egyeztetéseket munkahatékonyság szempontjából. A legkevésbé fontosnak** (6-os érték) **1 fő** (3,84%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok átlaga: **3,53.**

#### **2.2.6. A pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntések**

A kérdőívet kitöltők közül 26 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából lehetséges eszközt.

A válaszadók közül **mindössze 1 fő** (3,84%) adott 1-es értéket ezen eszközre, vagyis **kevesen tartják a legfontosabbnak a pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntéseket.** A 2-es értéket 2 fő (7,7%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) **5 fő** (19,23%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket mindössze 2 fő (7,7%) jelölte be, míg az 5-ös értéket 41 fő (3,84%) választotta. A legtöbb válaszadó a 6-os értéket jelölte meg, mindösszesen **15 fő** (57,7%), akik a megkérdezettek több mint egyharmadát jelentik. Ők azok, akik **a legkevésbé fontosnak** tartották a pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntéseket a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok átlaga: **4,73.**

#### **A 2-es kérdéscsoportra adott válaszok összegzése:**

A választ adó települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok többsége jellemzően a teljes testületi és bizottsági anyag átnézésével készül fel a Közgyűlés és a bizottság üléseire, de sokan vannak olyanok, akik más úton is megalapozzák a döntéseiket, például szeretnek személyesen is tapasztalatokat szerezni és szívesen konzultálnak a témafelelősökkel.

A közgyűlési és bizottsági munka hatékonyságának szempontjából meghatározott eszközök közül a megkérdezettek a Közgyűlés által meghatározott stratégiai elképzelésekhez igazodó cél- és feladatmeghatározást tekintették a legfontosabbnak, emellett fontosnak tartották olyan előterjesztések készítését, melyek rövidek, áttekinthetők és az előnyökkel és hátrányokkal feltüntetve tartalmazzák a különböző alternatívákat is.

Munkahatékonysági szempontból közepesen fontosnak ítélték az adat- és információgyűjtést.

Kevésbé fontosnak vélt munkahatékonysági eszközként az olyan előterjesztések megszövegezése, melyek egy témát kronologikusan részleteznek, összehasonlító adatokat is tartalmaznak és a jogszabályi háttérrel is ismertetik, valamint a bizottsági és érdekképviselési egyeztetések kerültek feltüntetésre.

A megkérdezettek legkevésbé fontosnak a pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntéseket tartották.

### **3. A polgármesteri hivatali munka megítélését tartalmazó információk**

#### **3.1. Milyen szempontok alapján ítéli meg a Polgármesteri Hivatal munkáját?**

A feltett kérdésre 96 válasz érkezett, vagyis a megkérdezettek több lehetséges választ is bejelöltek.

A válaszadók **több, mint negyede 25 fő** (26,04%) **a konkrét ügyintézés során szerzett tapasztalatok alapján** ítéli meg a Hivatal munkáját, míg **22 fő** (22,91%) az **előterjesztések**



**színvonal alapján.** A megkérdezettek közül **19 fő** (19,8%) a **bizottsági üléseken való szereplés alapján** mond véleményt a Hivatalról, **14 fő** (14,06%) **az állampolgárok véleményére ad** ebben a témában. A válaszadók közül **11 fő** (11,45%) a **Közyűlésen való szereplés alapján** ítéli meg a Hivatalt. 3 fő (3,12%) a vezetői minősítések alapján ítélkezik a Hivatal tekintetében. Egyéb szempontok alapján 2 fő (2,08%) alkot véleményt a Hivatalról

**3.2.** A kérdőív következő blokkjában a megkérdezettek ötfokú skála segítségével értékelték a Hivatal szervezeti egységei által készített testületi anyagok előkészítését, minőségét. Az 5-ös a feltett kérdéssel való azonosulást, az 1-es érték ezzel ellentétben az egyet nem értést jelentette.

**1. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének szakszerűségét?**

Az 1. kérdésre a válaszadók több mint kétharmada, 24 fő (70,6%) 5-ös osztályzatot, 9 fő (26,47%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 1 fő (2,94%) 3-as osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**Az 1. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,67.**

**2. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének áttekinthetőségét?**

A 2. kérdésre a válaszadók közel fele, 15 fő (44,11%) 5-ös osztályzatot, 17 fő (50%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 2 fő (5,88%) 3-as osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**A 2. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,38.**

**3. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének érthetőségét?**

A 3. kérdésre a válaszadók közel fele, 15 fő (44,11%) 5-ös osztályzatot, 17 fő (50%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 2 fő (5,88%) 3-as osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**A 3. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,38.**

**4. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének formai megjelenését?**

A 4. kérdésre a válaszadók közel kétharmada, 20 fő (58,82%) 5-ös osztályzatot, 13 fő (38,23%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 1 fő (2,94%) élt 3-as osztályzattal. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**A 4. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,55.**

**5. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének adattartalmát?**

Az 5. kérdésre 33 fő válaszolt. A válaszadók több, mint fele, 18 fő (54,54%) 5-ös osztályzatot, 10 fő (30,3%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 3 fő (9,09%) 3-as osztályzattal, 2 fő (6,06%) 2-es osztályzattal élt. 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**Az 5. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,33.**

**6. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi anyagok előkészítésének összhangját korábbi döntésekkel?**

A 6. kérdésre a válaszadók több, mint fele, 18 fő (52,94%) 5-ös osztályzatot, 13 fő (38,23%) 4-es osztályzatot, 3 fő (8,82%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és 1-es osztályzatot

erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

**A 6. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,44.**

### **3.3. Ha van tapasztalata, milyennek ítéli a Polgármesteri Hivatal munkáját más hivatalokéhoz képest?**

Minden kérdőívet kitöltő válaszolt a kérdőív ezen kérdésére. A beérkezett válaszok alapján **a hivatali ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest sokkal jobb megítélés alá esik.**

10 fő (29,41%) sokkal jobbnak találja az ügyintézés Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. Jobb színvonalúnak szintén 10 fő (29,41%) érzi az ügyintézés más hivatalokhoz képest. 8 fő (23,52%) nyilatkozott úgy, hogy a Hivatal munkáját azonos színvonalúnak látja más hivatalokéhoz képest. 6 fő (17,64%) nem tudta megítélni a Hivatalunk munkáját más hivatalokéhoz viszonyítva. A „rosszabb” és „sokkal rosszabb” kategóriát egyetlen válaszadó sem jelölte meg.

### **3.4. Ön szerint a Polgármesteri Hivatal mivel tudna hozzájárulni az Ön szakmai munkájának a javításához?**

A szöveges kiegészítésre, vélemény kifejtésére alkalmas utolsó kérdésre összesen 10 válasz érkezett.

Három személy véleménye szerint a Hivatal az informatikai rendszer tökéletesítésével, internethozzáférési lehetőséggel és számítástechnikai eszközök (tablet, laptop) biztosításával tudna hozzájárulni a nem képviselő bizottsági tagok szakmai munkájának javításához.

Két – települési önkormányzati képviselő - válaszadó fontosnak tartaná a gyakoribb és folyamatos kommunikációt, valamint a Hivatal és a képviselők közötti gyorsabb információ-áramlást, illetve az egyes kérdésekre gyorsabb reagálást preferálná.

Egy települési önkormányzati képviselő szeretné valamennyi releváns dokumentumnak az előterjesztésekhez való csatolása megvalósulását.

Egy kérdőívet kitöltő a Hivatal intézkedési kötelezettségének teljes körű teljesítését gondolja fontosnak.

Egy nem képviselő bizottsági tag rendszeres tájékoztatást és folyamatos kapcsolattartás fenntartását látja célszerűnek.

Egy települési önkormányzati képviselő az őszinteséget tartaná a legfontosabb kritériumnak.

Egy másik települési önkormányzati képviselő véleménye szerint a Hivatal a jövőben is hasonló színvonalon segítse az önkormányzati képviselők munkáját, mint ahogyan azt eddig is tette.

### **A 3-as kérdéscsoportra adott válaszok összegzése:**

**A választ adó települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok többsége a konkrét ügyintézés során szerzett tapasztalatok alapján ítéli meg a Hivatal munkáját.**

**A 3.2. pontban meghatározott és feldolgozott értékek minden pontban meghaladják a 4-es, számos esetben a 4,5-es átlagot. A válaszadók több mint 50%-a, némely esetben kétharmada minden pontban az 5-ös osztályzatot jelölte meg a válaszaiban. A 4-es osztályzatok száma is viszonylag magas volt: 25-50% közötti. A 3-as osztályzatok száma minimális volt: a testületi anyagok adattartamára és azok korábbi döntésekkel való összhangjára irányuló kérdések esetén is csak 3-3 fő jelölte be ezt az osztályzatot. 2-es osztályzatot két válaszadó adott, aki a testületi anyagok előkészítésének adattartalmát értékelte 2-es osztályzattal. Elégtelen osztályzat egyetlen kérdés esetében sem született.**

**A Hivatal összesített átlaga a 3.2. pontban feltett kérdések tekintetében: 4,45 lett, vagyis**

**a megkérdezett települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok a Hivatal szervezeti egységei által készített testületi anyagok előkészítését, minőségét egy ötfokú skálán rendkívül pozitívan értékelik. Az érintettek általában elégedettek a részükre nyújtott szolgáltatással, összességében az előterjesztések előkészítésének folyamatával.**

**A legkiemelkedőbb eredményt felmutató kérdés a testületi anyagok előkészítésének szakszerűségére és formai megjelenésére vonatkozott. A válaszadó közül 24 fő (70,6%), illetve 20 fő (58,82%) úgy ítélte meg, hogy a Hivatal alkalmazottai a közgyűlési és bizottsági előterjesztéseket szakszerűen és megfelelő, jól áttekinthető formában készítik elő.**

**A megkérdezettek harmada sokkal jobbnak, illetve találja az ügyintézkést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest.**

**Összességében tehát a Hivatallal szembeni elégedettség kiemelkedőnek mondható.**

### **ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉS**

A visszajuttatott, kitöltött felmérő adatlapok értékelésének összegzéseként megállapítható, hogy a Hivatal a települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok elvárásainak megfelelően, magas színvonalon működik.

Összességében a Hivatallal szembeni elégedettség kiemelkedőnek mondható.

Debrecen, 2018. május 14.