

BESZÁMOLÓ

DEBRECEN MEGYEI JOGÚ VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALA

2018. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

1. Bevezető

Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala (a továbbiakban: Polgármesteri 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 munkavégzés jellemzően

- az önkormányzat működésével kapcsolatos funkcionális tevékenység, a közszolgálati tisztviselői apparátus és a Polgármesteri 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 feladatok eredményes megoldása a kellő szakértelemmel rendelkező apparátus megfelelő szervezeti keretek között történő foglalkoztatásával biztosítható, így a Polgármesteri Hivatal 2018-ban 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 2018. december 31-ei állapot szerinti szervezeti felépítés az *1. számú melléklet*ből ismerhető meg.

A 2018-as évben hatályba lépett új jogszabályok, jogszabálmódosítások a Polgármesteri Hivatal szinte valamennyi munkatársának tevékenységét érintették, így beszámoló 2. fejezetében a több szervezeti egység feladatát érintő főbb változásokat tekintem át. A közhatalmi, igazgatási jellegű tevékenység mellett az önkormányzatok szerepe ugyanakkor egyre markánsabb a helyi gazdaságfejlesztési folyamatokban is. Ellátandó feladataink mennyiségi növekedésének és komplexitásának másik fontos eredője, hogy Debrecen – az elmúlt időszakban megvalósult fejlődése következtében – Magyarország egyik legkiemelkedőbb gazdasági potenciállal rendelkező nagyvárosa lett. A gazdasági élet valamennyi szereplőjének az infrastrukturális adottságok, üzleti szolgáltatások és pénzügyi ösztönzők rendszerén túl fontos, hogy a hivatali ügyeket egy kellő szakértelemmel rendelkező apparátus magas szakmai színvonalon intézze. Mindezekre figyelemmel – a lakossági ügyek gyors, szakszerű intézése mellett – 2018. évi működésünket ezen igények kielégítésére való törekvés is jellemezte.

2. Több szervezeti egység feladatát érintő jogszabályváltozások, önkormányzati döntések

I. Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény

A 2018. január 1. napján hatályba lépett általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) több ponton lényegesen átalakította a közigazgatási hatósági eljárás addig fennálló rendszerét. A jogalkotó – a jogszabály általános indokolása szerint – az ügyfelek jogait és jogos érdekeit garantáló, korszerű, az eljárások gyors lezárását és az időszerűséget biztosító, hatékony, átlátható és kiszámítható működéshez szükséges hatósági eljárásjogi kereteket kívánt létrehozni.

Az Ákr. rendelkezéseihez természetesen szükséges volt hozzáigazítani a helyi szabályanyagot is, így többletfeladatunkként jelentkezett valamennyi hatályos normaszöveg felülvizsgálata, majd év elején a kapcsolódó tárgyú önkormányzati rendeletek módosításának előkészítése. Jelen beszámolónak nem tárgya eljárási törvényünk részletes szakmai elemzése, szükségesnek tartom azonban néhány olyan rendelkezés kiemelését, amelyek a korábbi gyakorlathoz képest jelentős változást hoztak a hatósági munkavégzést illetően.

Eljárásfajták és ügyintézési határidők rendszere

A korábbi egyszerű és összetett eljárás dichotómiája megszűnt, a jogszabály az eljárás fajtáinál megkülönbözteti a sommás és teljes eljárást, valamint az automatikus döntéshozatali eljárást.

Az ügyintézési határidők a következőképpen alakulnak:

automatikus döntéshozatal	sommás eljárás	teljes eljárás
24 óra	8 nap	60 nap

Ha törvény vagy kormányrendelet valamely eljárási cselekmény teljesítésének határidejéről nem rendelkezik, a hatóság, az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője azonnal, de legkésőbb nyolc napon belül gondoskodik arról, hogy az eljárási cselekményt teljesítse vagy a végzést meghozza.

A jogszabály intézményesít egy 60 napos „bruttó ügyintézési határidőt”, amely alatt az ügyet érdemi döntéssel le kell zárni.

A hatósági eljárástípusok új rendszere és lefolytatásuk rövid határideje kétségtelenül az ügyfelek érdekét szolgálja. Az ország legnagyobb önkormányzati hivatali apparátusánál intézett ügyek volumenéből adódóan ugyanakkor jelentős erőfeszítést igényel a köztisztviselők részéről, hogy az „időnyomás” ellenére a hatósági munka megszokott, jó minőségét szinten tartásuk, lehetőség szerint tovább emeljék.

Ezt az alábbi szabályok is nehezítik:

- Az Ákr. 50. § (5) bekezdésében foglaltak alapján már csak az eljárás felfüggesztésének és szünetelésének időtartama, illetve – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama nem számít be az ügyintézési határidőbe. Hivatalbéli eljárások esetén a 103. § (3) bekezdése alapján egyetlen ilyen időtartam az eljárás felfüggesztésének ideje.

- Az Ákr.-ben meghatározott 60 napos ügyintézési határidőnél rövidebb határidőt jogszabály is megállapíthat. (Például: a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet alapján a működési engedélyezési eljárásban az ügyintézési határidő 25 nap, melyből a szakhatósági közreműködés tipikusan 15-21 napot vesz igénybe. Az eljáró hatóságnak így egyes esetekben 4 nap áll rendelkezésére a tényállás tisztázására és az érdemi döntés meghozatalára.)

A Polgármesteri Hivatal köztisztviselői 2018. évben 174988 államigazgatási hatósági ügyet és 33028 önkormányzati hatósági ügyet intéztek el. A nem hatósági ügyek száma 12364 volt.

Az összesen elintézett 220380 ügy 210 munkanappal elosztva naponta mintegy 1049 ügyet jelentett hivatali szinten, ügyintézőnként pedig napi szinten két új ügyet.

A beszámolási időszakban zajló perek vonatkozásában ötven esetben lett pernyertes Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) és a Polgármesteri Hivatal, csupán négy ügyben született számunkra kedvezőtlen bírósági döntés, fizetési kötelezettségünk azonban ez utóbbi esetekben sem keletkezett. Az – elenyésző mértékűnek mondható – 118 fellebbezésből 95 esetben hagyta jóvá a másodfokon eljáró szerv a Hivatal munkatársai által előkészített döntéseket.

II. Az Önkormányzati ASP rendszer

Az elektronikus közigazgatás kiterjesztésének egy fontos szegmense az önkormányzatoknál folyó, lakosságot érintő közigazgatási munka modern informatikai szolgáltatásokkal történő támogatása. Napjainkban a megfelelő informatikai támogatás az önkormányzati ASP szolgáltatás, mely az önkormányzatoknak egységes felületen teszi elérhetővé a feladataik ellátásához szükséges alkalmazásokat. A 257/2016. (VIII. 31.) kormányrendelet 5. számú melléklete értelmében Önkormányzatunknak 2019. január 1-jéig kellett csatlakoznia az ASP rendszerhez.

A Polgármesteri Hivatalban először az iratkezelési szakrendszer került bevezetésre. A csatlakozás előkészületei több hónapon át zajlottak, hiszen biztosítani kellett az infrastrukturális feltételeket (például kártyaolvasók beszerzését), továbbá szükséges volt gondoskodni arról is, hogy valamennyi munkatárs a belépéshez elektronikus személyi igazolvánnyal rendelkezzen.

A szakrendszerek használatához kapcsolódóan a Polgármesteri Hivatal köztisztviselői oktatásokon vettek részt. Az oktatások alapját a tematikusan testre szabott e-learning kurzusok képezték, melyek keretében minden felhasználó elsajátíthatta a napi munkavégzéshez szükséges ismereteket.

A pilot (próbaüzem) időszaka alatt a felhasználók valós környezetben teszt iratokkal gyakorolhatták be azokat az iratkezelési feladatokat, amelyeket a napi munkájuk során el kell látniuk. A kollégák elvégezték emellett az „éles indításhoz” szükséges apróbb beállításokat is.

Az ASP Iratkezelő Szakrendszer „éles indítása” a Polgármesteri Hivatalban – a jogszabályban előírt határidő előtt – már 2018 októberében megtörtént. Ennek fő praktikuma volt, hogy a művelet során adódó nehézségek kezelése egy szakrendszer vonatkozásában lényegesen könnyebbnek bizonyult. Az érintett kollégák az együttműködés hatékony rendszerét alakították ki a Magyar Államkincstár és a NISZ Zrt. munkatársaival. A mindennapi használat tapasztalatai nyilván hosszabb idő elteltével szűrhetők majd le, azonban az ASP többi szakrendszerének bevezetésére már az indításhoz kapcsolódó gyakorlati ismeretek birtokában kerülhet(ett) sor.

III. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete

A 2018. május 25. napjától alkalmazandó Általános Adatvédelmi Rendelet (a továbbiakban: GDPR rendelet) egységes szabályozást teremtett az Európai Unióban. Az általános hatállyal bíró, tagállamok számára valamennyi elemében kötelező és közvetlenül alkalmazandó norma megalkotásakor figyelembe vették ugyan a korábbi adatvédelmi szabályozást, de felismerve az elmúlt évek informatikai fejlődéséből adódó kihívásokat, a jogalkotó számos új fogalmat és jogintézményt konstruált, változtak továbbá a személyes adatok védelmére vonatkozó követelmények, az érintettet megillető jogosultságok, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó kötelezettségei is.

Lényegét röviden úgy lehet összefoglalni, hogy:

- a magánszemélyeknek nagyobb betekintést és jogokat ad az adataik kezelésével kapcsolatban, ezzel párhuzamosan
- a szervezetek ez irányú kötelezettségeit növeli,
- a mulasztásokat pedig minden eddiginél nagyobb pénzbírsággal sújtja.

A GDPR rendelet azonban az adatkezelő fogalmának lényegét illetően nem eredményezett számottevő módosulást, mindössze nevesítésre kerültek a közhatalmi szervek az adatkezelők között. Adatkezelőnek tehát a továbbiakban is a képviselő-testület azon szerve minősül, aki vagy amely a jogalkotó szerint a kötelezően ellátandó önkormányzati vagy államigazgatási feladat- és hatáskör címzettje.

Fentiek alapján az új szabályozás Önkormányzatunknál (mint közhatalmi szervnél) és a Polgármesteri Hivatalnál (mint közfeladatot ellátó szervnél) is többletfeladatokat eredményezett, melyek köre az alábbiak szerint foglalható össze.

- Az első és legfontosabb feladat volt az adatvédelmi tisztviselő kijelölése és személyének bejelentése a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság felé.
- Több hónapot igénylő lépés volt az összes adatkezelési művelet, folyamat, Önkormányzat és Polgármesteri Hivatal által kezelt személyes adat számbavétele és rögzítése, az úgynevezett „adatvagyon leltár” készítése.
- Ezt a folyamatot elemző és értékelő tevékenység követte, melynek keretében át kellett tekinteni minden egyes adatkezelésre vonatkozóan, hogy az jogszerű-e, van-e hozzá jogalap, célhoz kötött-e.

- A GDPR rendelet szükségszerűen magával hozta a vonatkozó tárgyú belső eljárásrendek, iratminták, szabályzatok átdolgozásának kötelezettségét.

Tekintettel arra, hogy ezen feladatok végrehajtása speciális szakértelmet igényelt, a városvezetés külső szervezet megbízásáról döntött, ugyanakkor a Polgármesteri Hivatal jogászai a munkafolyamatok valamennyi szakaszában tevékenyen közreműködtek.

IV. Az Észak-Nyugati Gazdasági Övezet kialakítása

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § (1) bekezdésében foglaltak értelmében a településfejlesztés és gazdaságfejlesztés helyi közügy, a helyben biztosítható közfeladatok körében ellátandó helyi önkormányzati feladat.

A Nemzeti Fejlesztés 2030 – Országos Fejlesztési és Területfejlesztési Koncepció Debrecen érintő javaslatai között említi a vállalkozási környezet fejlesztését ipari parkok létrehozásával és a meglévők bővítésével, a klaszteresedési folyamat erősítésével, valamint az üzleti, logisztikai, közlekedési és szolgáltatási háttér fejlesztésével, a táji, környezeti szempontok figyelembevételével. Az Önkormányzat kiemelt feladatként kezeli a helyi gazdaság és a város ipari kultúrájának fejlesztését, a városban lakók életminőségének javítását, a foglalkoztatás elősegítését; ennek érdekében ösztönzi a Magyarországon székhellyel, vagy fiókteleppel rendelkező vállalkozásoknak Debrecen közigazgatási területén való letelepedését, a munkahelyteremtésre irányuló beruházások megvalósítását. A város település- és gazdaságfejlesztési céljainak megvalósítása érdekében az Önkormányzat Magyarország Kormányával folyamatos hatékony együttműködést folytat, a potenciális befektetőkkel állandó tárgyalások zajlanak, melynek eredményeként 2018 nyarán Szijjártó Péter külgazdasági és külügyminiszter bejelentette a BMW Group új gyártóegysége Debrecen városba településének hírét.

A gyártóegység építésének helyszínéül szolgáló ipari terület az Észak-Nyugati Gazdasági Övezet, melynek kialakításában, a beruházás megvalósításához és működtetéséhez szükséges közlekedési infrastruktúra, vasúti- és közműberuházások kiépítésének előkészítésében, megvalósításában és az ehhez szükséges finansziális és jogi háttér megteremtésében főként a Polgármesteri Hivatal Gazdálkodási Főosztályának, Városfejlesztési Főosztályának, Polgármesteri Kabinetirodájának, Szervezési és Jogi Főosztályának egyes szervezeti egységei, valamint a Főépítési Iroda munkatársai működtek/nek aktívan közre.

V. A Vállalkozások Információs Pontja

2018 júliusától új, egyablakos ügyfélszolgálati rendszer segíti a debreceni kis- és középvállalkozásokat. A „Vállalkozások Információs Pontja” az Új Városháza földszintjén, hetente kétszer (kedden és pénteken, 9.00 és 12.00 óra között) érhető el, előzetes internetes időpontfoglalás alapján. A konstrukció célja, hogy a bejelentkező vállalkozások képviselői várakozás nélkül, modern technikai eszközök rendelkezésre állásával intézhessék a műszaki-, adó-, igazgatási-, és főépítési szakterületekhez kapcsolódó ügyeiket. A Polgármesteri Hivatal munkatársaitól tájékoztatás kérhető többek között az építésügyi hatósági eljárásokról, az épületek bővítésének, bontásának szabályairól, a helyi adókról, az elektronikus adóbevallásról, az adókedvezményekről- és mentességekről, a telepengedélyekről, és egyéb hatósági eljárásokról.

3. Az Önkormányzat működésével kapcsolatos funkcionális tevékenység, a közszolgálati tisztviselői apparátus, a Polgármesteri Hivatal üzemeltetése

Az Önkormányzat Közgyűlése, bizottságai, vezető tisztségviselői, településrészi önkormányzata, a települési nemzetiségi önkormányzatok, a Polgármesteri Hivatal és a közszolgálati tisztviselők munkájának szervezésével, működtetésével, összehangolásával, valamint ellenőrzésével összefüggő feladatokat a **Szervezési és Jogi Főosztály** szervezeti egységei végzik.

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

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

A Közgyűlés a beszámolási időszakban 18 alkalommal ülésezett: 13 rendes, 3 rendkívüli, 2 ünnepi ülés megtartására került sor. A beszámolási időszakban összesen 26 jegyzőkönyv készült a testület üléseiről (nyílt és zárt ülések, illetőleg az ünnepi közgyűlések külön-külön jegyzőkönyveit beleértve).

Az üléseket követően 241 határozatot és 52 rendeletet készített elő az Osztály kihirdetésre, közzétételre.

A Szervezési Osztály gondoskodik az Önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzatával kapcsolatos teendők ellátásáról. 2018. évben február, július és december hónapokban készítették elő az 1/2013. (I. 24.) önkormányzati rendelet módosítását.

Az elmúlt évek során kialakított gyakorlatnak megfelelően egyrészt a Polgármesteri Hivatal főosztályai, osztályai és irodái, másrészt a Közgyűlés állandó bizottságainak elnökei és referensi feladatait ellátó köztisztviselői bevonásával ismételten elvégeztették a polgármesteri, bizottsági és jegyzői átruházott hatáskörök, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban a bizottságok általános feladatai körében rögzített szabályok felülvizsgálatát és a megkeresett hivatali szervezeti egységek, valamint a bizottságok részéről érkezett módosítási javaslatokat a Közgyűlés elé terjesztették december hónapban.

A Szervezési Osztály feladata a vezető tisztségviselőkhez – polgármester, alpolgármesterek, jegyző – címzett beadványok, köztük 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 születik válasz.

A kéthetente sorra kerülő vezető tisztségviselői fogadóórák keretében is nagy figyelem irányult a polgárokkal való kapcsolattartásra és az ügyfélfogadás során történő általános segítségnyújtásra. 2018-ban a közel 250 rögzített ügyből a fogadóórán részt vett ügyfelek ügyeinek száma 65 volt. A bejelentkezések alkalmával előforduló lakossági jelzések közül kiemelendők a lakhatással, elhelyezkedéssel, városfejlesztéssel és városüzemeltetéssel, közterület-használattal, vagyonkezeléssel, településképi eljárással, 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 Józsi Településrészi Önkormányzat hivatali teendőit, együttműködve a főosztályokkal, a részönkormányzat képviselőivel. Az állampolgároknak az ügyeik intézéséhez Józsián 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 2018. évi működését érintő legfontosabb adatok – a hozott határozatok száma – a *2. 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. 2018. év során összesen 72 közterület elnevezésére került sor.

A Polgármesteri Hivatal valamennyi szervezeti egységének feladata az önkormányzati portál adattartalmának pontos és naprakész megjelenítése (közzétételi kötelezettség). Az ennek teljesítéséről készült jelentések negyedévenkénti összesítését szintén a Szervezési Osztály végzi.

Beszámolási időszakban is volt választással kapcsolatos ügyintézés, a Szervezési Osztály az országgyűlési képviselők 2018. április 8-án megtartott választásához kapcsolódóan oktatási, logisztika, jogi és szervezési feladatokat egyaránt ellátott.

A Polgármesteri Hivatalban több szervezeti egység tekintetében többletfeladatot eredményezett a Debreceni Agglomeráció Hulladékgazdálkodási Társulás munkaszervezeti feladatainak ellátása. A Szervezési Osztály esetében főbb teendők voltak: a társulási ülések előkészítése, összehívása, az ülések jegyzőkönyvezése, a döntések kihirdetése.

A **hivatali iktatás** szintén az Osztály keretében működött. A Polgármesteri Hivatal ügyiratforgalmának nagyságát, szervezeti egységek szerinti megoszlását a *3. számú melléklet* szemlélteti.

A Magyar Nemzeti Levéltár Hajdú-Bihar Megyei Levéltára (a továbbiakban: Levéltár) által jóváhagyott Iratkezelési Szabályzatnak és az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően 2018. szeptember 24. napján megtörtént a lejárt megőrzési határidejű iratok selejtezése. A megsemmisítendő – mintegy 10-12 tonna súlyú – iratanyag a Polgármesteri Hivatal több épületében került elhelyezésre. A Levéltár a selejtezési jegyzőkönyv jóváhagyó záradékkal ellátott példányának megküldésével az iratok megsemmisítését 2018. november 16. napján engedélyezte. A selejtezett iratok irattárból történő elszállításának előkészítése folyamatosan zajlott, majd az iratanyag elszállítása is megkezdődött 2019 januárjában.

A jogi, minőségbiztosítási és humánpolitikai feladatokat végző **Jogi Osztály** látta el a beszámolási időszak 13 rendes és 3 rendkívüli közgyűlési ülésén tárgyalta 247 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 Polgármesteri Hivatalt érintő több tucat szerződés, támogatási megállapodás előkészítésében, véleményezésében, a számos beruházás kapcsán felmerült jogi kérdés megoldásában, továbbá rendszeresen jogi véleményt nyilváníttak és állásfoglalást adtak a tisztségviselők, a szervezeti egységek vezetői, köztisztviselői, valamint az önkormányzati képviselők részére. Ez a tevékenység nem mindig jelenik meg írásban vagy ügyirat formájában, azonban időigényes, azonnali intézkedést igénylő feladatot jelent.

Mind a Polgármesteri Hivatal, mind az Önkormányzat közbeszerzési szabályzatából adódóan a beszerzési értékhatár alatti szerződések tekintetében a Jogi Osztály végzi a megkötendő szerződések előzetes törvényességi kontrollját. 2018-ban így módon 569 darab szerződést ellenőriztek.

A bíróságok és más hatóságok előtti peres, illetve peren kívüli eljárásokban az Önkormányzat, valamint a Polgármesteri 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.

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

A Polgármesteri Hivatal létszáma a beszámolási időszakban a következőképpen alakult:

2018. január 1-jétől 2018. február 28-áig 543 fő, 2018. március 1-jétől 2018. december 31-éig 558 fő.

Az elmúlt évben 69 fő alkalmazására került sor, és 54 fő jogviszonya szűnt meg, a fluktuáció 22 %-os volt.

2018-ban a Polgármesteri Hivatalban hárman dolgoztak részmunkaidőben, fizetés nélküli szabadság engedélyezésére pedig tizenhárom fő esetében került sor.

A közszolgálati jogviszonyban állók összetétele – beosztást, végzettséget és életkort tekintve – a 4. számú mellékletből ismerhető meg.

Beszámolási időszakban a Polgármesteri Hivatalban 40 fő foglalkoztatására került sor közfoglalkoztatási jogviszony keretében.

Fegyelmi eljárás megindítására 2018. évben nem került sor. Az elmúlt évben jubileumi jutalmat 22 fő kapott.

Az apparátus szakmai ismeretének bővítésére folyamatosan kiemelt figyelmet fordítunk. 2018. évben 411 fő köztisztviselő tett e-learning vizsgát.

2018-ban 29 főt közigazgatási alapvizsgára, 23 főt közigazgatási szakvizsgára iskoláztunk be, ügykezelői alapvizsgán pedig 4 fő vett részt.

Tanulmányi szerződések is ösztönzik a képzettségi szint emelését és a magasabb kvalifikáltság elérését. A beszámolási időszakban 9 köztisztviselővel került sor tanulmányi szerződés megkötésére.

A szabadságra vonatkozó jogszabályi rendelkezések maradéktalan megtartására kiemelt figyelmet fordítunk, 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 5. számú melléklete a 2018-as év vonatkozásában – szervezeti egységenkénti lebontásban és összesítve is – tartalmazza az ily módon „kieső” munkanapok és munkaórák számát.

A 2018-as évben a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal ellenőrzése megállapította, hogy a humánpolitikai feladatok ellátása a jogszabályoknak megfelelően, határidőben, hibátlanul történik a Polgármesteri Hivatalban.

A Polgármesteri 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 Polgármesteri Hivatal feladatbővülése következtében 2018 novemberétől 13 telephelyen működik. A munkatársak megfelelő színvonalú elhelyezése mellett fontos szempont ugyanakkor, hogy az állampolgárok számára garantálható legyen a kényelmes, gyors, kulturált ügyintézés lehetősége. A legnagyobb ügyfélforgalom lebonyolításának helyszínéül az Új Városháza épülete szolgál, ahol korszerű ügyfélfogadási tér található, biztosított továbbá a mozgáskorlátozottak számára az akadálymentes közlekedés lehetősége. Mint arról a beszámoló korábbi részében már szó volt, az ügyféltér a 2018-as évben új funkcióval bővült: a Vállalkozások Információs Pontja létesítésével a kis- és középvállalkozások képviselői kényelmesen és hatékonyan intézhetik hivatali ügyeiket.

A Polgármesteri Hivatalban az alapvető tárgyi feltételek adottak, minden munkatárs rendelkezik a munkaköre elvégzéséhez szükséges eszközökkel, valamint internet hozzáféréssel. A dolgozók elhelyezési körülményei összességében megfelelőnek mondhatók, általában ketten dolgoznak egy irodában.

A Polgármesteri Hivatalban a számítógépes ellátottság igen jónak tekinthető, hiszen 560 számítógéppel és 369 nyomtatóval rendelkezünk. A fejlesztésre, technikai megújításra ezen a téren is nagy hangsúlyt fektetünk, a konfigurációk 44 %-a két évnél fiatalabb. A számítógépek mellett egyéb technikai eszközök (faxok, másológépek, kísérleti jelleggel digitális diktafonok) is segítik a munkát. A szoftver ellátottság is jelentős: a jelenleg használt szakrendszerek száma 28. Belső számítógépes hálózaton mindenki számára elérhető a CD jogtár, az Önkormányzat hatályos rendelettára, továbbá szakkönyvek is segítik a magas színvonalú feladatellátást.

A Polgármesteri Hivatal karbantartási feladatait ellátó dolgozók a 2018-as évben közel 4500 bejelentett esetben végeztek különböző hibaelhárító, megelőző feladatokat. A napi karbantartási feladatok mellett jelentős mennyiségű plusz feladatként anyagmozgatási, illetőleg szállítási feladatok is jelentkeztek.

A környezetirányítási célok megvalósítása érdekében kiemelt figyelmet fordítunk a környezettudatos magatartásra, az energiával való takarékoskodásra, valamint a Polgármesteri Hivatal 2018. évi minőség- és környezetirányítási programjában kiemelt célként megfogalmazott és megvalósított szelektív hulladékgyűjtésre. (Első lépésként a PET palackok szelektív módon történő összegyűjtésének feltételeit teremtettük meg.) 2018-ban megkezdődött továbbá a világítás korszerűsítése is LED fényforrások beszerelésével az Új Városháza épületében.

A munka -és tűzvédelmi feladatokat külső szolgáltató végzi; a napi munka -és tűzvédelmi feladatok ellátására rendben sor került. Beszámolási időszakban is a jogszabályi előírásoknak megfelelően zajlott a dolgozók ismétlődő orvosi alkalmassági vizsgálatainak szervezése.

Beszámolási időszakban a Polgármesteri Hivatal épületeiben a takarítást külső vállalkozás végezte. Az eljárói feladatok ellátása kilenc 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 Polgármesteri Hivatal telefonközpontjait, illetőleg saját nyomdáját két-két fő működtette.

Az Ellátási Osztály intézte a dolgozók rekreációjára szolgáló önkormányzati üdülők üzemeltetési teendőit. Ezek az elmúlt években csaknem 100 %-os kihasználtsággal üzemeltek. A debreceni Oláh Gábor utcai vendégház a Polgármesteri Hivatal egyes rendezvényein kívül külső igénylőknek is bérbe adjuk. A vendégházat a 2018-as évben 70 alkalommal vették igénybe.

2018-ban 18 hivatali gépjárművet üzemeltettünk, melyek futásteljesítménye összesen 489.330 kilométer volt. A gépkocsik állapota jónak mondható, a szervizelésekre mindenkor pontosan és szakszerűen került sor.

4. 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 Ünnepségek, Óévbúcsúztató, év végi ételosztás stb.).

A 2014-2020-as európai uniós programozási időszakban a megyei jogú városok elsődlegesen a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program finanszírozásával megvalósuló fejlesztésekhez készítettek 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 Fejlesztéspolitikai Csoportja munkájának elsődleges célja, hogy segítse a „Debrecen Integrált Területi Programja 2014-2020” dokumentumban foglalt fejlesztési elképzelések megvalósítását, amelyre az 1612/2016. (XI. 8.) kormányhatározat alapján 43,32 milliárd forint áll rendelkezésre. A TOP felhívások tekintetében 9 prioritás esetében összesen 13 felhívás kapcsán volt lehetőség az Önkormányzatnak támogatási kérelem benyújtására.

A megjelent felhívásokra összesen 102 támogatási kérelem került benyújtásra a Közreműködő Szervezet felé 41,77 milliárd forintnyi támogatási összeggel, amely a 2014-2020-as időszakra allokált forrás több mint, 96 %-át jelenti. A forráskeret fennmaradó része a projektekben időközben jelentkező többletköltségek fedezetére kerül felhasználásra.

A 2018-as évben 260 módosítási igény került benyújtásra a Magyar Államkincstár felé, ez elsősorban a projektek ütemezésével kapcsolatban vált szükségessé. A 102 projekt vonatkozásában összesen több mint 5.000 dokumentum került aláírásra és több mint 750 egyeztetés történt. A támogatási szerződések megkötésének fázisát követően a Közreműködő Szervezet által végzett helyszíni ellenőrzéseken is részt vesznek az Iroda munkatársai, a beszámolási időszakban lefolytatott 31 helyszíni ellenőrzés során valamennyi esetben a projektek szabályszerű előrehaladásának ténye került megállapításra.

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

Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 13/2015. együttes polgármesteri és jegyzői utasítás értelmében az informatikai feladatok ellátása a Polgármesteri Kabinetirodához tartozik, így az ASP szakrendszerek bevezetésével kapcsolatos többletfeladatok legnagyobb volumenben ezen szervezeti egységhez kötődtek.

Az Új Főnix Terv számos projektje a városon belüli közlekedés és a város elérhetőségének javítását célozza. A közlekedésfejlesztési beruházások közül volumenét tekintve kiemelkedik a Debreceni Repülőtér fejlesztése.

E fejlesztés tekintetében a Polgármesteri Kabinetiroda feladatai – az irodavezető közvetlen irányításával – az alábbiak szerint alakulnak.

Részvétel a Debreceni Nemzetközi Repülőtér működésével, fejlesztésével kapcsolatos döntések előkészítésében, így az Önkormányzat képviselőjében mindazon feladatok ellátása, amelyek a döntések meghozatala érdekében szükségesek, így különösen:

- a Repülőtér működésének napi szinten történő figyelemmel kísérése a DEBRECEN INTERNATIONAL AIRPORT Kft.-vel történő rendszeres együttműködés révén, valamint
- kapcsolattartás többek között az Európai Bizottsággal, a Támogatásokat Vizsgáló Irodával, valamint az illetékes kormányzati szervekkel.

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. (Beszámolási időszakban két alkalommal indítottak a Közbeszerzési Döntőbizottság előtt jogorvoslati eljárást, azonban a jogorvoslati kérelem mindkét esetben elutasításra került.)

Az Osztály a 2018-as évben összesen 103 közbeszerzési eljárást folytatott le a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően. Jellemző, hogy egyes speciális eljárásokhoz kapcsolódóan más ajánlatkérők, önkormányzatok a debreceni gyakorlatot irányadónak tekintik és az Osztály által elkészített dokumentumok mintanyagokként szolgálnak. A szervezeti egység több alkalommal nyújtott szakmai segítséget debreceni intézményeknek, gazdasági társaságoknak.

Az Önkormányzat, valamint a Polgármesteri 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.

Figyelemmel az elektronikus közbeszerzés részletes szabályairól szóló 424/2017. (XII. 19.) Korm. rendeletre, beszámolási időszakban szükséges volt módosítani Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közbeszerzési Szabályzatát.

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 Főosztály**on 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 jelentős mennyiségű többletfeladat keletkezik, melyek ellátása kiemelt jelentőséggel bír az Önkormányzat fejlesztési céljainak megvalósulása szempontjából.

Az általános értelemben vett városüzemeltetési, vízügyi, energiaügyi és a közlekedéssel összefüggő feladatok ellátása a **Városüzemeltetési Osztály**on 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 8 kilométeren tudtunk végrehajtani.

Az országos kerékpárút-törzshálózat egyes elemeinek és a főutakkal párhuzamos kerékpárutak lakott területen kívüli szakaszai kezelőjének kijelöléséről szóló 355/2017. (XI. 29.) kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően megtörtént a Debrecen közigazgatási határain belül elhelyezkedő, főutakkal párhuzamos, lakott területen kívüli kerékpárutak kezelői

(fenntartási, fejlesztési és a fejlesztéssel összefüggő üzemeltetési) feladatainak átadása a Magyar Közút Nonprofit Zrt. részére.

Magasabb szintű jogszabályokkal való összhang megteremtése indokolta, hogy a Közgyűlés 2018. október 25. napján a közterület használatáról szóló új önkormányzati rendelet megalkotásáról döntött, melynek előkészítését szintén az Osztály végezte.

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 *6. 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 Városfejlesztési Főosztályon 2018. évben jelentkező új többletfeladatok volumenére figyelemmel munkaszervezési intézkedések váltak szükségessé: 2018. március 1. napjától a mélyépítési feladatok a Városépítési Osztálytól a Városüzemeltetési Osztályhoz kerültek átcsoportosításra, így ezen szervezeti egység látja el a nagyfelületű aszfaltozási munkák koordinálását, az önkormányzati beruházásban megvalósuló útépités és közműépítés terveztetését, kivitelezését. További kiemelt feladat az ipari parkok kialakításával, fejlesztésével kapcsolatos feladatok ellátása.

A **Városépítési Osztály** az európai uniós, illetőleg nemzeti forrásokból megvalósuló magasépítési, egyes településrészeket érintő környezetrendezési 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 aktuális beruházásokról, projektekről, azok teljesüléséről az éves költségvetés mellett a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata zárszámadásáról szóló rendelet tartalmaz részletes információkat.

A Közgyűlés 2018. január 25-én határozott arról, hogy a történelmi Debrecen szívében, a Kossuth téren felállításra kerül Magyarország lobogója. A műtárgy közterületi elhelyezéséhez kapcsolódó intézkedések megtétele a Városépítési Osztály feladata volt.

A Zöldterületi Osztályon beszámolási időszakban számos új többletfeladat adódott.

- A 2017. évi CXCVI. törvénnyel módosult a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Ht.) 2018. január 1. és 2018. március 1-jei hatálybalépéssel.

Erre figyelemmel szükséges volt felülvizsgálni és módosítani az önkormányzati hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásáról szóló 27/2016. (VI. 23.) önkormányzati rendeletet.

- A helyi jelentőségű természeti értékek védelméről szóló 24/2006. (VIII. 14.) önkormányzati rendelet módosítása is beszámolási időszakban történt, melynek indokát a védett természeti emlékek listájának aktualizálása, valamint egy szakmailag indokolt kezelési terv elkészítése jelentette.
- A debreceni köztemetők üzemeltetésére vonatkozó kegyeleti közszolgáltatási szerződés 2018. december 31-én lejárt. A köztemetők üzemeltetésére és fenntartására vonatkozó közbeszerzési eljárás előtt szükség volt állapotfelmérésre, tanulmányterv készült az elvégzendő munkálatokról, azok lehetséges költségvonzatáról.
- A játszótéri eszköz üzemeltetőjének a játszótéri eszköz időszakos ellenőrzését az időszakos ellenőrzés végzésére engedéllyel rendelkező szervezettel négyévenként kell elvégeztetni. Ezen munkafolyamat elvégzése 65 játszótér tekintetében a 2018-as évben vált esedékessé.

A beszámolási időszakban is ezen szervezeti egységhez kötődött 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. A növényvédelmi munkálatokat az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően a város – mintegy 500 utcájában található – jelentős fasorainak beteg egyedein végezték. 2018-ban gallyazási munkálatokra mintegy 40 millió forint állt rendelkezésre, ebből 915 gallyazás, 206 fakivágás 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 feltárássra kerültek a szemmel látható veszélyforrások (például: időjárási behatásoktól, vandalizmus okozta károkból eredő elváltozások). A szabványos játszótereken 2018-ban sor került ütéscsillapító burkolatok felülterítésére, ezen kívül az Önkormányzat folyamatosan helyezett ki új játszóeszközöket és kezdeményezett felújítási munkálatokat. A Debrecen közigazgatási területén lévő nem szabványos játszóterek fejlesztése tekintetében is történtek új játszóeszköz telepítések, megrendelték továbbá a meglévő játszóeszközök és pihenőpadok festését és javítását is.

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

Az Iroda a két- és háromoldalú településrendezési szerződések tekintetében állandó szakmai kapcsolatban állt a célmegvalósító befektetőkkel, akiket – az építészeti 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 településkép-védelmi eljárás hármas tagolású: bejelentési, kötelezési és véleményezési eljárásból áll. A 2018-as évben meghozott döntések száma az alábbiak szerint alakult.

Településképi bejelentési eljárásban:

- reklámmal érintett homlokzatmegváltoztatás: 128 (tudomásulvételre került 126, elutasított 2)
- egyéb építési tevékenységgel kapcsolatban: 132 (elfogadott 131, elutasított 1),
- egyéb homlokzat megváltoztatással kapcsolatban 105 (elfogadott 104, elutasított 1)

településképi kötelezési eljárás: nem volt

településképi véleményezési eljárásban:

- főépítési szakmai vélemény alapján 80 polgármesteri településképi vélemény,
- tervtanácsi szakmai véleményen alapulóan: 234 (ajánlott 103, módosítással ajánlott 47, nem ajánlott 63) polgármesteri településképi vélemény született.
- koncepciótervként/beépítési vázlattervként 21 beadvány került vizsgálatra.

A településképi eljárásokban a személyes egyeztetések és a közös megoldásra törekvés eredményeként csupán 8 fellebbezés érkezett az Irodához, melyek elbírálása megtörtént. Összességében elmondható, hogy a településképi munka kapcsán 2018-ban elintézett ügyek mennyiségéhez képest a fellebbezések száma csekély.

A Tervtanács 2018. évben 20 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.

Beszámolási időszakban a Főépítési Irodán is jelentkeztek többletfeladatok.

A 2012. december 31-én hatályban lévő, valamint az OTÉK 2012. augusztus 6-án hatályos településrendezési követelményeinek és jelmagyarázatának figyelembevételével elkészített és elfogadott településrendezési eszköz 2019. december 31-ig alkalmazható, ezért a 2018-as év elején megkezdődött a településfejlesztési- és rendezési dokumentumok, eszközök felülvizsgálata, új tervezetek készítése.

2018. január 1. napjával módosult a településkép védelméről szóló 2016. évi LXXIV. törvényben a településképi kötelezés szabályozása. A módosított 11. § alapján a településképi rendeletben foglalt településképi követelmények megsértése esetén az önkormányzat polgármestere felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a jogszabálysértésre, és végzésben megfelelő határidőt biztosít a jogszabálysértés megszüntetésére. A határidő eredménytelen eltelte esetén a polgármester településképi kötelezés formájában – önkormányzati hatósági döntéssel – a településképi követelmények teljesülése érdekében az ingatlan tulajdonosát az építmény, építményrész felújítására, átalakítására vagy elbontására kötelezi, egyidejűleg – ha a településképi rendelet lehetőséget biztosít településkép-védelmi bírság kiszabására – az ingatlantulajdonost településkép-védelmi bírság megfizetésére is kötelezi.

A településtervezéssel és területrendezéssel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 217/2018. (XI. 27.) Korm. rendelet 2018. december 5. napjával újraszabályozta a településfejlesztési koncepcióról, az integrált településfejlesztési stratégiáról és a településrendezési eszközökről, valamint egyes településrendezési sajátos jogintézményekről szóló 314/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet partnerségi egyeztetésről szóló 29/A. §-át. A módosítás eredményeképpen a Korm. rendelet 29/A. § (1) bekezdése szerint a polgármester az önkormányzat rendeletében megállapított egyeztetés szabályai szerinti helyen és módon tájékoztatja a partnereket, valamint biztosítja számukra a véleményezés lehetőségét. Új elemként jelenik meg a (2) bekezdésben foglalt azon rendelkezés, hogy amennyiben az önkormányzat rendeletében szigorúbb követelményt nem állapít meg, a partnerségi egyeztetés előzetes tájékoztató szakaszból és munkaközi tájékoztató szakaszból áll, amelynek részletes szabályait a (3)-(6) bekezdés tartalmazza. Ezen bekezdések a 2018. december 5. előtti szabályokhoz képest egyszerűbben határozzák meg az előzetes tájékoztató, illetve a munkaközi tájékoztató esetén követendő eljárási szabályokat.

Fentiekre figyelemmel megtörtént az 5/2017. (II. 16.) önkormányzati rendelet felülvizsgálata és módosítása.

5. 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.

A szervezeti egység ellátta valamennyi önkormányzati fenntartású költségvetési intézmény magasabb vezetőjével, a gazdasági vezetővel, valamint a vezető állású munkavállalóival kapcsolatos, a Közgyűlés és a polgármester munkáltatói jogkörébe tartozó munkáltatói döntések előkészítését és végrehajtását, továbbá az intézményvezetők és az önkormányzat által alapított alapítványok kuratóriumának és felügyelő bizottságának tagjai tekintetében a vagyonyilatkozattételi kötelezettség teljesítésével kapcsolatos feladatokat.

Az elmúlt évben 5 köznevelési intézmény, 1 közművelődési, 1 közgyűjteményi és 1 szolgáltató intézmény magasabb vezetői beosztásának ellátására, továbbá 1 előadóművészeti intézmény igazgató munkakörére kellett pályázatot kiírni és a pályázati eljárást lefolytatni. 3 köznevelési intézmény magasabb vezetőjének – nyugdíj jogosultságukra tekintettel – felmentéséről döntött a Közgyűlés.

A Humán Főosztály vezeti a jogszabályban előírt elektronikus adatnyilvántartást az önkormányzati fenntartású költségvetési intézményekben betöltetlenné vált munkakörökről. A megüresedett közalkalmazotti álláshelyek betöltésére kiírt pályázati felhívásokat, illetve a pályázat nélkül betölthető munkakörökre vonatkozó álláshirdetéseket az intézmények vezetői a Humán Főosztályra küldik meg. A szervezeti egység 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.

A Főosztály végzi az önkormányzati fenntartású költségvetési intézmények alapító okirataival kapcsolatos közgyűlési előterjesztések készítését, eleget tesz a Magyar Államkincstárhoz történő bejelentési kötelezettségnek, valamint ellátja az alapító okiratokkal kapcsolatos nyilvántartási és egyéb feladatokat. 2018. évben a Magyar Államkincstár részére a törzskönyvi adatnyilvántartást érintően 30 változásbejegyzés iránti kérelem került benyújtásra. A változás-bejelentéseket a költségvetési szervek alapító okiratának módosítása, illetve 13 esetben vezetői változás indokolta. Az Önkormányzatot terhelő változás-bejelentési kötelezettségnek a jogszabályban meghatározott határidőn belül a szervezeti egység köztisztviselői minden esetben eleget tettek.

2018. évben az Intézményfelügyeleti Osztály munkatársával együttműködve Debrecen Megyei Jogú Város Gyermekvédelmi Intézményében, Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézményében, valamint Debrecen Megyei Jogú Város Család- és Gyermekjóléti Központjában került sor törvényességi ellenőrzésre.

A Humán Főosztály a szakosztályok közreműködésével és külső partner bevonásával elkészítette a „Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Helyi Esélyegyenlőségi Programja 2018-2023” című dokumentumot, melyet a Közgyűlés 2018 júniusában fogadott el.

A szervezeti egység koordinálja a reprezentatív szakszervezeteket tömörítő Debreceni Önkormányzati Érdekegyeztető Fórum működését, amelynek összehívására a beszámolási időszakban egy alkalommal került sor.

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

A muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló 1997. évi CXL. törvény több alkalommal átfogó módosításon esett át, 2018. július 17-én pedig hatályba lépett a közművelődési alapszolgáltatások, valamint a közművelődési intézmények és a közösségi színterek követelményeiről szóló 20/2018. (VII. 9.) EMMI rendelet. Mindezekre figyelemmel a Közgyűlés 2018. október 25-én megalkotta a helyi közművelődési feladatok ellátásáról szóló 37/2018. (X. 25.) önkormányzati rendeletet, melynek előkészítése a szervezeti egység feladata volt.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2017. február 20-án pályázatot írt ki az Európa Kulturális Fővárosa 2023 cím viselésére. A Közgyűlés döntésének értelmében városunk 2017 decemberében benyújtotta pályázati dokumentációját, melynek elkészítésében a Kulturális Osztály is részt vett. A címért folytatott versenyben a hét kandidáló város közül Debrecen továbbjutott Győr és Veszprém mellett. A második fordulóban rendkívül intenzív munka folyt az

EKF Debrecen 2023 Programirodában, illetve a Debrecen 2023 Programtestületben egyaránt. Az értékeléseket, ajánlásokat figyelembe vevő, átdolgozott, véglegesített pályázati dokumentáció benyújtásáról 2018. november 8-án döntött a Közgyűlés. A vonatkozó tárgyú közgyűlési előterjesztések elkészítésén túl az Osztály köztisztviselői workshopokat, nemzetközi és hazai szakmai találkozókat szerveztek, adat- és információszolgáltatással segítették a pályázatírók munkáját.

A Közgyűlés 156/2018. (VIII. 30.) határozatával nyilvánította azon szándékát, hogy Szent István államalapító királyt ábrázoló művészeti alkotást helyez el Debrecen belvárosában. Országos, nyílt pályázat került kiírásra az egész alakos szobor tervezésére és kivitelezésére, aminek sikeres lebonyolítását követően – a zsűri javaslata alapján – az eredményről 2018. december 20-án döntött a testület.

Az 1472/2012. (X. 29.) Korm. határozat létrehozta az Első Világháborús Centenárium Emlékbizottságot. 2018. október 25-én Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Honvédség 5. Bocskai István Lövészdandár, illetve a Honvédség és Társadalom Baráti Kör Debreceni Szervezete közösen emléktáblát állított a Doberdó del Lago település közelében található visintini Magyar Kápolnánál. Önkormányzatunk és a Hajdú-Bihar Megyei Önkormányzat konferenciát rendezett és videopályázatot hirdetett középiskolások számára. Ezen események szervezésében és lebonyolításában a Kulturális Osztály tevékenyen részt vett.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2015. december 18-án közszolgáltatási szerződést kötött a Csokonai Színházzal, a Kodály Filharmónia Debrecen két szakmai szervezeti egységével, a Kodály Kórus Debrecennel és a Kodály Filharmonikusok Debrecennel az előadó-művészeti szolgáltatások tartós biztosítására. A szerződések 2018. december 31. napjával lejártak, a Minisztérium kulturális ügyekért felelős államtitkára 2018. november 21-én kelt leveleiben azonban arról tájékoztatta Önkormányzatunkat, hogy a Minisztériumnak szándékában áll újabb három évre szerződést kötni. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében központi költségvetési támogatás önkormányzati fenntartású előadó-művészeti szervezet számára csak abban az esetben nyújtható, ha az önkormányzattal a támogatás folyósításakor hatályos – legalább hároméves – fenntartói megállapodást kötött, továbbá a közszolgáltatási szerződések megkötésének feltétele az önkormányzat előzetes hozzájárulása. A Kulturális Osztály által előkészített közgyűlési előterjesztést 2018. december 20-án fogadta el a testület.

A szervezeti egység a nemzeti ünnepek, emlénapok szervezésében is közreműködött: a Magyar Kultúra Napját, a Múzeumok Éjszakája városházi kiállítását bonyolította le.

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

- 7.000.000 forintnyi támogatást nyertünk el a szakminisztérium sportért felelős államtitkárságától a „Hiszek Benned” Sport Program III. ütemének keretében szabadidős rendezvények szervezésére;
- a „Debreceni Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működésének támogatása” című pályázat eredményeként pedig 2.000.000 forintnyi támogatást nyertünk az Emberi Erőforrások Minisztériumától.

A Kulturális Osztály beszámolási időszakban is részt vett a Területi Operatív Programok pályázataihoz kapcsolódó szakmai munkában, valamint a Humán Főosztály által koordinált, úgynevezett „soft” programok lebonyolításának koordinálásában.

A Polgármesteri Hivatal – elsősorban a Kulturális Osztály, valamint a Polgármesteri Kabinetiroda – sporttal kapcsolatos legfontosabb feladatai közül kiemelendő:

- a Debreceni Sportcentrum Kft. kiemelt rendezvényének (3x3 World Tour) szervezésében, való részvétel,
- a Kihívás Napja (Challenge Day) elnevezésű rendezvény lebonyolításában való közreműködés,
- a diáksport területén 13 sportág városi versenyének lebonyolítása, több sportág megyei döntőinek szervezése.
- További kiemelt rendezvények voltak beszámolási időszakban a Junior Női Kézilabda-világbajnokság, az U18 3x3 Kosárlabda Európa-bajnokság és az V.-VI. Összevont Labdajátékok Diákolimpiai Döntője.

A Közgyűlés által létrehozott Karitatív Testület – melynek teljes körű adminisztrációs és szervezési feladatait az Osztály látta el – 2018-ban is segítette a rászoruló családok mindennapi életét.

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

- a családsegítést és gyermekjóléti szolgálatot biztosító *Debrecen Megyei Jogú Város Család- és Gyermekjóléti Központjával*, a gyermekek átmeneti gondozását végző és alternatív napközbeni ellátás keretében szabadidős és prevenciós szolgáltatásokat nyújtó *Debrecen Megyei Jogú Város Gyermekvédelmi Intézményével*, valamint a bölcsődei ellátást biztosító *Debrecen Megyei Jogú Város Egyesített Bölcsődei Intézményével* kapcsolatos fenntartói teendőket,
- az idősek otthonát és idősek gondozóházát működtető, nappali ellátást, házi segítségnyújtást és étkeztetést, fogyatékos személyek nappali ellátását biztosító *Debrecen Megyei Jogú Város 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 Debreceni Egyetem Kenézy Gyula Egyetemi Kórházzal és a Debreceni Egyetem Klinikai Központtal is rendszeres kapcsolatot tartottak.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A. § (2) bekezdés ag) pontja alapján Debrecen Megyei Jogú Város Család- és Gyermekjóléti Központja speciális szolgáltatásai kiegészültek az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységgel. A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 1. melléklete 1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve 1 fő óvodai és iskolai szociális segítő alkalmazását írja elő. Ezen jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a feladatellátás érdekében az Intézményfelügyeleti Osztály köztisztviselői több alkalommal is közgyűlési előterjesztést készítettek elő. A Közgyűlés Debrecen Megyei Jogú Város Család- és Gyermekjóléti Központja létszámát 2018 júniusában 32 fővel, majd 2018 decemberében további 6 fővel emelte.

Beszámolási időszakban az Intézményfelügyeleti Osztály munkatársai felmérést végeztek a Józsa településrészen élő óvodás és bölcsődés korú kisgyermekek létszámáról annak érdekében, hogy a településrészen tervezhetővé váljon az intézményfejlesztés. Új többletfeladatuk volt a Debreceni Nemzetközi Iskola megalapításáról szóló közgyűlési előterjesztés előkészítése, a testület 2018. december 20-án az intézmény akkreditációs eljárása lefolytatásához szükséges fedezet biztosításáról is döntött.

A 49/2016. (XII. 28.) EMMI rendelet 3-4 §-ainak értelmében 33 óvodának kellett honvédelmi intézkedési tervet készítenie 2018. évben, mely feladatra a szervezeti egység valamennyi intézményvezető figyelmét felhívta, továbbá részt vett a tartalom egyeztetésében is.

2018 szeptemberében új többletfeladatként jelentkezett a 24 órás háziorvosi ügyeleti ellátás megszűnése miatt a háziorvosi ellátáshoz kapcsolódó készenléti szolgálat megszervezése. (A feladatellátás első ízben 2018. december 31. napjáig vált biztosítottá.) Mindezekre figyelemmel 2018 decemberében új többletfeladatként jelentkezett a háziorvosi alapellátáshoz kapcsolódó készenléti szolgálat 2019. évi működtetésének előkészítése. 2018. október 1. napjától új egészségügyi szolgáltató végzi közreműködőként a háziorvosi ügyeleti ellátást. Az Önkormányzat külön megbízási szerződés megkötésével gondoskodott a 8.00-16.00 óra közötti, ügyeleti ellátás keretében nem biztosított háziorvosi ellátáshoz kapcsolódó készenléti szolgálat működéséről. A Közgyűlés 228/2018. (XII. 20.) határozatával kötelezettséget vállalt a 2019. évi működési költségek biztosítására.

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

A Nagycsaládosok Országos Egyesületének felhívására Önkormányzatunk benyújtotta pályázatát a „Családbarát Önkormányzat” díj elnyerésére. A szakosztály által elkészített szakmai anyag támogatásban részesült.

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 2018-ban is ellátta a Debreceni Oktatási Tanács ügyviteli teendőit, továbbá segítette az Időügyi Tanács tevékenységét is.

A Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjpályázatra az elmúlt évben 99 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 120 gyermek nyaralt.

6. Önkormányzati gazdálkodás, pénzügyi ellenőrzés

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

A **Pénzügyi Osztály** feladata volt

- 2018. január-február hónapban az Önkormányzat 2018. évi költségvetési rendeletének előkészítése (az adatok összegyűjtése a Polgármesteri 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),
- 2018 áprilisában a 2017. évről szóló zárszámadás összeállítása és a maradvánnyal növelt 2018. évi költségvetési rendelet módosításának előkészítése.

Ezen túlmenően a 2018-as 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 46 önkormányzati fenntartású költségvetési szerv esetében a 2018. 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; emellett a szervezeti egység köztisztviselői a költségvetési jelentés-készítési kötelezettségeknek is eleget tettek.

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 önjelentésének beszedését érintő feladatok tekintetében.

A 2018-as 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.

Beszámolási időszakban az Észak-Nyugati Gazdasági Övezet kialakításával kapcsolatban számos teendő adódott a Pénzügyi Osztály köztisztviselői számára is, hiszen többszáz kötelezettségvállalás keletkezett, amiket soron kívül kellett rögzíteni az analitikus nyilvántartásokban és azonnali pénzügyi teljesítést igényeltek.

A **Vagyonkezelési 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 2018. évben 4 alkalommal tartott ingatlanárverést. Az árveréseken az Önkormányzat 56 ingatlant hirdetett meg értékesítésre. Az árveréseken összesen 28 ingatlan értékesítésére került sor.

Nyilvános pályázat útján történő értékesítésre 13 ingatlan került meghirdetésre. 2018. évben nyilvános pályázat útján 6 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 vagyoni 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.

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 2017. évi leltározás eredményének feldolgozása a 2018-as év elején történt meg a közel 340 darab – az intézmények, gazdasági társaságok, más szervezetek illetve a

Vagyongkezelési Osztály leltározói és leltárfelelősei által kitöltött – leltárfelvételi ív kiértékelésével.

2018 decemberében elkészült a 2018. évi vagyoneleltár leltározási ütemterve, valamint az ehhez kapcsolódó leltári utasítások, megbízólevelek és leltári helyenként a leltárfelvételi ívek. A leltárfelvételi ívek nyomtatása, kiküldése, postázása 2019 januárjában kezdődött meg.

Az elmúlt egy évben 11 esetben folytatott le az Osztály selejtezési eljárást a vonatkozó utasításban foglaltak alapján. Kiemelendő ezek közül a Kratochvil Károly Honvéd Középiskola és Kollégium vagyongkezelésében lévő önkormányzati tulajdonú tárgyi eszközök selejtezése, mely 507 darab nagyértékű eszközt és közel 472 darab kisértékű eszközt érintett.

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.

A 2018-as évben a szervezeti egység folyamatos feladata volt:

- a Déli Gazdasági Övezet fejlesztéséhez szükséges ingatlanok felmérése tekintetében kimutatások és térképek készítése;
- a Nyugati Kiskörút III. üteme keretében, a Cserepes utca – Hatvan utca közötti szakaszon, valamint a Júlia-telep városrészen megvalósuló útépitésekhez kapcsolódó (telekalakítási és tulajdonjog megszerzésére irányuló) eljárások lefolytatása.

Beszámolási időszakban az Észak-Nyugati Gazdasági Övezet kialakítása vonatkozásában jelentős mennyiségű többletfeladatot eredményezett a szükséges ingatlanszerzések komplex munkafolyamatainak ellátása.

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 Polgármesteri Hivatal 2018. 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.

Egész évben jelentkező többletfeladat volt a projekt elszámolásokkal kapcsolatban a fizetési jegyzékek rendelkezésre bocsátása, a beérkezett pénzeszközök és azok felhasználásának

nyilvántartása, a személyi juttatások számfejtése, banki átutalások bonyolítása az érintettek részére, továbbá a könyvelési feladatok ellátása.

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 2018-as évben sem tapasztalt eltérést.

A 2018. április 8. napjára kitűzött országgyűlési képviselő-választáshoz kapcsolódóan a szervezeti egység a pénzügyi tervezési feladatokat, a pénzügyi lebonyolításhoz kapcsolódó teendőket, valamint a pénzügyi elszámolás munkafolyamatait látta el.

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

- Az Önkormányzat, mint tulajdonos képviselete 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 38 közgyűlési előterjesztést, továbbá 11 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.

Beszámolási időszakban közreműködtek egy új, kizárólagos önkormányzati tulajdonú gazdasági társaság, a Debreceni Infrastruktúra Fejlesztő Kft. alapításában.

A Csoport 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 szerződése, munkakör átadás-átvételek.

Az Önkormányzat tulajdonában összesen 29 közvetlen tulajdonú gazdasági társaság van. 11 gazdasági társaság kizárólagos tulajdonában van, míg 9 társaságban 25 %-nál nagyobb a tulajdoni hányada. 9 társaságban 25 % alatti az Önkormányzat részesedése.

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

- a 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.

Bár a szervezeti egység tevékenységét jogszabályváltozás beszámolási időszakban nem érintette, mégis jelentős többletfeladatot eredményezett az Önkormányzat által arra jogosult vállalkozások számára nyújtott vissza nem térítendő beruházásösztönző és munkahelyteremtő támogatásokhoz kapcsolódó ellenőrzési tevékenység ellátása.

Belső ellenőrzések	Terv szerint végrehajtva	Terven felül, soron kívül végrehajtva	Összes végrehajtott ellenőrzés
Hivatalnál	12	2	14
Önkormányzati intézményeknél			
- rendszerellenőrzés,	2	0	2
- szabályszerűségi ellenőrzés	2	0	2
Önkormányzati társaságoknál	2	0	2
Támogatott szervezeteknél	70	4	74
Összesen:	88	6	94

A 2018. 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 2018-as évben összesen 65 intézkedés került előírásra az ellenőrzöttek felé, melyből 36 javaslat a hivatal belső szervezeti egységei vezetői felé, 11 intézkedés az intézményvezetők felé, 18 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 kerülnek. A támogatások felhasználásához kapcsolódóan az Ellenőrzési Iroda 2018-ban hat szervezetet érintően állapított meg visszafizetési kötelezettséget 7.103.845 forint tőkeösszegben.

7. 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 önkormányzatok 2018. január 1. napjától kötelesek az ügyek elektronikus intézését törvényben meghatározottak szerint biztosítani. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény ezen kötelezettséget rögzítő rendelkezésének hatályba lépése a Polgármesteri Hivatal valamennyi hatósági tevékenységet ellátó szervezeti egységét érintette, szükségessé vált az elektronikus űrlapok előkészítése, tesztelése, jóváhagyása.

A helyi adók nyilvántartásával, elszámolásával, beszedésével, ellenőrzésével kapcsolatos teendőket ellátó **Adóügyi Osztály** – a Polgármesteri Hivatal legnagyobb ügyiratforgalmat bonyolító szakosztálya.

A szervezeti egység feladatellátását érintő szabályanyag beszámolási időszakban jelentős mértékben változott: az adóigazgatás rendjének egységes kódexjellegű szabályozása helyett már több törvény rögzíti, hogy egyes adózási kérdésekben milyen jogok illetik meg és milyen kötelezettségek terhelik az adózókat és az adóhatóságokat. A jogalkotó elfogadta az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvényt, az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvényt, egyes részletszabályok az adott jogterület anyagi jogszabályaiba kerültek át és a végrehajtási szabályok is külön törvényben fellelhetők. Számos adóigazgatási szabály a törvényből kikerülve, rendeleti szinten került rögzítésre.

A helyi adókról szóló 1990. évi C. törvény 2018. január 1-től hatályos módosítása jogosultságot teremtett az önkormányzat számára, hogy adókötelezettséget állapítson meg az illetékességi területén lévő ingatlanon elhelyezett, a településkép védelméről szóló törvény szerinti reklámhordozók után. A Közgyűlés a helyi adókról szóló 45/2013. (XI. 28.) önkormányzati rendelet módosításáról szóló 38/2017. (XI. 23.) önkormányzati rendelettel megállapította a 2018. január 1-jétől hatályos adómértéket a reklámhordozókra vonatkozóan. Beszámolási időszakban az egyértelmű adóztatási gyakorlat biztosítása érdekében szükséges volt a helyi adókról szóló rendelet szövegének pontosítása arra vonatkozóan, hogy milyen méretű reklámtábla után, milyen adómértéket kell alkalmazni.

Ezen jogszabályi rendelkezések hatályba lépését követően többletfeladatként jelentkezett az Adóügyi Osztályon a reklámtáblák után fizetendő építményadóról szóló adatbejelentések befogadása és az adókivetésről szóló határozatok kiküldése. Az adózók 566 reklámhordozót jelentettek be, a kivetett adó összege pedig 52.056.000 forint volt.

Beszámolási időszakban az egyik legnagyobb volumenű kampánymunka volt a 2017. évi **iparűzési adó**bevallások fogadása, feldolgozása, és az azokkal kapcsolatos egyeztetések, amely folyamatok túlnyomó részben az első félév időszakára estek. Az ONKA rendszerben 19.923 darab 2017. évre vonatkozó bevallást rögzítettek. Ugyanakkor a tárgyévben befogadott és feldolgozott iparűzési adóbevallások száma 21.305 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.

2018-ban az **építményadó** mértéke nem változott. Az adóztatott épületek száma 52.410, a kivetett adó összege pedig 2.664.921.528 forint volt.

Beszámolási időszakban – a 2018. december 31-ei állapot szerint – 97.577 **gépjárművet adóztattunk**.

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. 2018-ban összesen 14 bejelentés érkezett a magánfőző tulajdonában álló párlat-előállításra alkalmas desztilláló berendezésre vonatkozóan.

2018-ban is sor került a Debrecenben szálláshelyet üzemeltetők **idegenforgalmi adókötelezettségének** felülvizsgálatára, az Osztály az úgynevezett bevalláshiányos szállásadókat szólította fel bevallási kötelezettségük teljesítésére.

A **talajterhelési díj vonatkozásában** beszámolási időszakban 101 gazdasági társaságot és 660 magánszemélyt szólítottak fel az adóbevallási kötelezettség teljesítésére.

2018-ban 395 magánszemély és 72 cég teljesítette határidőben bevallási kötelezettségét, azaz a felszólítottak 61,3 %-a. (Előző évben ez az arány 60,8 % volt.)

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 457.775.826 forintnyi összeg folyt be.

Az Osztály 2018-ban 743 letiltást indított, melyből közel 49 millió forint bevétel származott.

Az ingóvégrehajtás, (elsődlegesen) a gépjárműfoglalás során 9.556.011 forint folyt be. Ingatlan végrehajtási eljárás 2 adózó 4 ingatlanára indult 1.344.840 forintnyi hátralék erejéig. Ezen eljárások, valamint az előző évekből áthúzódó ingatlan végrehajtások eredményeként 139.549.149 forintnyi, míg végrehajtási egyéb intézkedések hatására a 2018-as évben 172.807.032 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 2018. január 1-jétől 2018. december 31-éig 43.612 döntés meghozatalát készítette elő (ez ügyintézőnként átlagosan évi 2.219, havi szinten 185 döntést jelent).

Az 1364/2018. (VII. 27.) Korm. határozat alapján a téli rezsicsökkentésben korábban nem részesült, a vezetékes gáz- vagy távfűtéstől eltérő fűtőanyagot felhasználó háztartások egyszeri természetbeni támogatásban részesülnek. Az igénybejelentése fogadása, összesítése és a Belügyminisztérium felé történő továbbítása a szervezeti egység számára – a feladat befejezésének határidejéig, azaz 2019. december 31-éig – többletfeladatot eredményez.

Beszámolási időszakban a benyújtott igényekről 2018. október 17-éig kellett tájékoztatást nyújtani a Belügyminisztérium részére. A szervezeti egység ezen időpontig 2001 igénybejelentést regisztrált.

2018 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 július és december hónapokban is élelmiszer csomagban részesültek a rászorulóknak.

A szünidei gyermekétkeztetési 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 823 rászoruló gyermek szünidei étkezése került biztosításra.

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 2018-as évben ez a támogatási fajta 175 esetben került megállapításra. Megjegyzendő, hogy vannak olyan rászorulóknak, 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 247 személy kapott tűzifát.

A 2018-as 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 adósságsökkentési támogatás, valamint a szociális lakbértámogatás ügyintézése is folyamatos volt, a kérelmek elbírálása határidőben megtörtént.

Eredménynek tekinthető továbbá a közel 12.000 személy által a Gyógy- és Strandfürdő belépők iránt benyújtott kérelmek határidőben történő elbírálása, melynek zöme az év első 5 hónapjában érkezett.

Hét esetben rendkívüli támogatásban részesültek olyan kérelmezők, akiknek rendkívüli élethelyzete miatt segítségre volt szükségük (tűzeset miatt a lakhatásuk került veszélybe, valamint külföldön bekövetkezett súlyos baleset miatt a hazaszállítás költségének támogatására szorult).

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. Kereskedelmi és vendéglátóipari üzletekben összesen 142 esetben tartottak nappali, 2 esetben pedig éjszakai helyszíni ellenőrzést. A zenés, táncos rendezvények ellenőrzése a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján készített Ellenőrzési Terv szerint történt szakhatóságok bevonásával. Éjszakai ellenőrzésre 15 alkalommal, nappali ellenőrzésre 10 alkalommal került sor. A legtöbb hiányosságot a nappali ellenőrzések során tárták fel a szakhatóságok, megszüntetésünk érdekében saját hatáskörben intézkedtek.

A jogsértések száma az elmúlt évekhez képest csökkenő tendenciát mutat.

2018. évben 950 bejelentett kereskedelmi tevékenységet vettek nyilvántartásba (22-vel többet, mint 2017. évben), valamint 102 (a 2017-es adathoz képest 26-tal több) új működési engedélyt adtak ki. Az adatmódosítások száma ebben az évben is jelentős volt: a bejelentés-köteles tevékenység esetében 1995, míg az engedélyköteles tevékenység esetében 252.

A nyilvántartásból a törlések száma bejelentés-köteles tevékenység esetében 332 volt, a működési engedélyek esetében 1661. (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 87 új ipari telep kezdte meg működését városunkban és 31 telephelyet töröltek a nyilvántartásból.

Az Igazgatási Osztályon 2018. évben 8 zenés, táncos rendezvénytartási engedélyt adtak ki.

A beszámolási időszakban 84 új szálláshelyet vettek nyilvántartásba. Ebből 1 szálloda, 4 panzió, 1 kemping és 78 egyéb szálláshely. A szálláshely szolgáltatást 24 üzemeltető szüntette meg 2018. évben: 1 szálloda, 1 kemping, 1 panzió és 21 egyéb szálláshely. A nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshelyek száma kilencel növekedett a beszámolási időszakban.

2018-ban 372 növényvédelmi bejelentés érkezett. Közérdekű védekezés elrendelésére az előző évhez képest (2017-ben 16 ügy) kiemelkedően sok esetben, 36 ügyben került sor.

Az Igazgatási Osztályon 23 természetvédelmi hatósági engedélyt adtak ki, ebből 10 közösségi vagy tömegsport rendezvényhez, 7 a védett természeti értékek, területek fenntartásához (gallyazás, fakivágás, kaszálás) kapcsolódott.

A 2018-as évben is jellemző volt az állatvédelmi ügyben érkezett beadványok magas száma, 290 lakossági bejelentés érkezett.

Beszámolási időszakban az Igazgatási Osztályon 141 állandó és vándorméhészeti telepet vettek nyilvántartásba és értesítettek rovar-, és szúnyogirtást megelőzően.

Hulladékgazdálkodási ügyben 134 bejelentés érkezett, melynek jelentős része a kötelező hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele ellenőrzésére irányult. 2018-ban öt alkalommal került sor hatósági hulladékelszállítás („kényszerlomtalanítás”) elrendelésére.

Az Osztály egyik legnagyobb ügyiratforgalmát a hagyatéki ügyintézés adja, a 2018-as évben 5.468 eljárás indult.

A hirdetményi kézbesítések iránti megkeresések teljesítése szintén nagy ügyiratforgalmat keletkeztet, de az előző évhez képest (2.564) csökkent a beérkezett megkeresések száma (2.208).

A termőföldek adás-vételével, haszonbérbeadásával kapcsolatosan a beszámolási időszakban 685 főszám alatti érkezés volt.

A beszámolási időszakban 100 birtokvédelmi eljárás, valamint 39 talált tárggyal kapcsolatos eljárás indult. A társasházak törvényességi felügyeletével kapcsolatosan 53 bejelentés érkezett, ez a szám azonos a korábbi évben benyújtott beadványok számával.

Az Igazgatási Osztály **Anyakönyvi Csoportja** által végzett főbb tevékenységeket (születés, házasságkötés, elhalálozás anyakönyvezése) a *7. 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 illetékességgé 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 kijavítási ügyek, melyek egész családokat érintettek.

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.

A megnövekedett ügyfélforgalmat jól mutatja, hogy a beszámolási időszakban 17.738 anyakönyvi kivonatot állítottak ki az anyakönyvvezetők.

A beszámolási időszakban 5.345 születés került anyakönyvezésre, ami csekély növekedés az előző évhez képest (5.221).

2018. évben 1.090 házasságkötésre került sor Debrecenben, ami 61-gyel (6%-kal) több, mint az előző évi (1.029) és az elmúlt 20 évben is a legmagasabb szám.

Folyamatosan emelkedik a munkanapokon és munkaidőben kötött házasságok száma. A Kálvin téri házasságkötő teremben 912, az Iparkamara utcai házasságkötő teremben 32, míg hivatali helyiségen kívüli helyszíneken 146 házasság kötött.

Külföldi állampolgárok házasságkötése 45 alkalommal valósult meg. Ezekben az eljárásokban fokozottabb figyelmet kellett fordítani mind a külföldi okiratok elfogadhatóságára, mind a házasságkötés szakasza tájékoztatására.

Beszámolási időszakban 460 házasságfelbontás anyakönyvezésére került sor. A házassági névviselési forma módosítására 472 esetben, a születési névváltoztatás anyakönyvezésére 222 esetben került sor. Az apai elismerő nyilatkozatok száma 957 volt, ez 47 %-kal nőtt az előző évihez képest. Az elmúlt esztendőben 4.035 halálesetet anyakönyveztek az anyakönyvvezetők, mely növekedést mutat az előző évi adathoz (3.946) viszonyítva.

Az egyszerűsített honosítási eljárás bevezetése, azaz 2011. január 1. óta összesen 15.345 személy tett esküt/fogadalmat városunkban. 2018-ban 300 fő választotta Debrecen várost eskü/fogadalomtétele színhelyéül.

A Városfejlesztési Főosztály **Műszaki Osztály**ának elsőrendű feladata az építésügyi hatósági munka végzése, mely kiegészül egyéb, a Polgármesteri 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 2018. évben 1297 határozat és 2295 végzés született, 155 építési engedélyt adtak ki. A másodfokú építésügyi hatósághoz 28 jogorvoslati kérelem felterjesztésére került sor, melyből 15 esetben kerültek jóváhagyásra az elsőfokú hatósági döntések.

A címkezelésről és a közterületi jegyzék vezetéséről szóló 15/2018. számú jegyzői utasítás értelmében 2018. július 15-étől a címkezelési feladatok az alábbiak szerint alakulnak a Polgármesteri Hivatalban:

- a címképzéssel összefüggő hatósági feladatokat, a házszámnyilvántartás vezetését, az állami, hatósági nyilvántartásokban szereplő eltérő adatok megfeleltetésével /címgazolás/ kapcsolatos feladatokat a Műszaki Osztály,
- a cím keletkeztetését, megszüntetését, a központi címregiszterben való adatrögzítést, az abból való adatszolgáltatást, hirdetményi közzétételt az Igazgatási Osztály,
- a közterületi jegyzék vezetését a Szervezési Osztály látja el.

Az utasításba foglalt új feladatcsoport-elosztás többletmunkát eredményezett a Műszaki Osztály köztisztviselői számára.

A 2018-as évben tovább emelkedett a házszám megállapító határozatok száma.

Év	Házszám megállapító határozatok száma
2015.	322
2016.	410
2017.	512
2018.	518

A rendeltetésmódosítási hatósági feladatok ellátása – figyelemmel a rendeltetésmódosítási eljárás során alkalmazandó részletes szabályokról szóló 143/2018. (VIII. 13.) Korm. rendelet 2018. augusztus 14-étől hatályos rendelkezéseire – a Műszaki Osztály új feladata.

Az építésügyi hatósági dolgozóknak 2018. évben is teljesíteni kellett a jogszabályban előírt vizsgákat. Elmondható, hogy az év folyamán valamennyi ügyintéző eleget tett az igen szigorú vizsgakötelezettségének.

8. A közvélemény tájékoztatása, minőségpolitika

Az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatal egységes arculatának megteremtése, a lakosság hiteles és naprakész tájékoztatása érdekében a Polgármesteri Kabinetiroda Társadalmi-kapcsolati Csoportjának sajtóreferensei koordinálják a külső és belső kommunikációt, tartják a kapcsolatot a média munkatársaival, szervezik a sajtómegjelenéseket. A 2018. évi sajtómunka számokban: 846 sajtómegkeresés és azok megválaszolása, interjúk szervezése; 402 kiadott hír (sajtóközlemény, sajtóinformáció, sajtóanyag); 157 saját szervezésű sajtóesemény.

A közvélemény informálása rendszeresen, míg a közgyűlési és bizottsági ülések sajtónyilvánosságának szervezése havi szinten jelentkező tevékenység. Az immár közel három éve megújult 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 Polgármesteri Hivatalban.

A Polgármesteri 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 ügyfélélegedettség-mérésének kiértékelése” című dokumentum beszámoló 8. számú melléklete.

A felmérő adatlap három kérdéscsoporttal vizsgálta az elégedettséget:

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

A felmérés 2019. március 11. napjától 2019. április 5. napjáig tartott. A vizsgálatban az Adóügyi Osztály, az Igazgatási Osztály, a Műszaki Osztály, a Szociális Osztály, a Vagyongkezelési Osztály, a Városüzemeltetési Osztály, a Zöldterületi Osztály és a Főépítési Iroda vett részt, tekintettel arra, hogy ezeknél a szervezeti egységeknél jelentős és rendszeres az ügyfélforgalom. A kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim volt.

A Hivatal ügyfélfogadási- és tájékoztatási rendjével kapcsolatosan kiemelkedően magas az ügyfelek elégedettsége. A hivatali ügyek elintézésének sikerességére vonatkozó értékek is nagyon jó eredményt mutatnak. Az állampolgárok tapasztalataik alapján általában elégedettek a részükre nyújtott szolgáltatással, az információáramlás csatornáival, összességében az ügyintézés körülményeivel. Az ügyfelek jelentős része ebben az évben is az ügyintézés színvonalát jobb megítélésűnek tartja más hivatalokhoz képest.

A lakosság körében folytatott ügyfélelégedettség-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 beszámoló *9. 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 jobb megítélés alá esik, a megkérdezettek csupán 8,33 %-a nyilatkozott színvonalbeli azonosságról, míg a „rosszabb” és „sokkal rosszabb” kategóriát egyetlen válaszadó sem jelölte meg.

9. Összegzés

A Polgármesteri Hivatal eddigi feladatrendszere és a beszámolóban ismertetett új többletfeladatok jellege is megkívánja a gyors, szakszerű és felelősségteljes ügyellátást. „A Haza üdvére és a Köz szolgálatában” végzett tevékenységünk speciális jellegéből ugyanakkor következik az is, hogy – a vonatkozó jogszabályi előírások megtartása mellett – a munkatársaknak figyelemmel kell lenniük a Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Programban megfogalmazott hivatásetikai alapelvek érvényre juttatására is.

Ezek alapján a Polgármesteri Hivatal valamennyi munkatársa köteles:

- a köz szolgálatának elsődlegessége és a jó közigazgatásba vetett társadalmi bizalom fenntartásának szem előtt tartásával eljárni;
- a jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és a tisztesség elvének megfelelően dolgozni;
- Debrecen városhoz való hűséggel, hittel, kitartással, becsülettel a munkáját elvégezni.

A beszámolási időszak tekintetében megállapítható, hogy a Polgármesteri Hivatal az előírt minőségi követelményeknek megfelelően működött, a munkatársak napi teendőiket a kulturált, polgárbarát, minőségi munkavégzés szintjének elérésére irányuló törekvésünkkel összhangban jó szakmai színvonalon látták el. A 2018. évi kiemelt feladataink teljesítéséhez kapcsolódóan a minőségprogramban foglaltak a gyakorlatban megvalósultak.

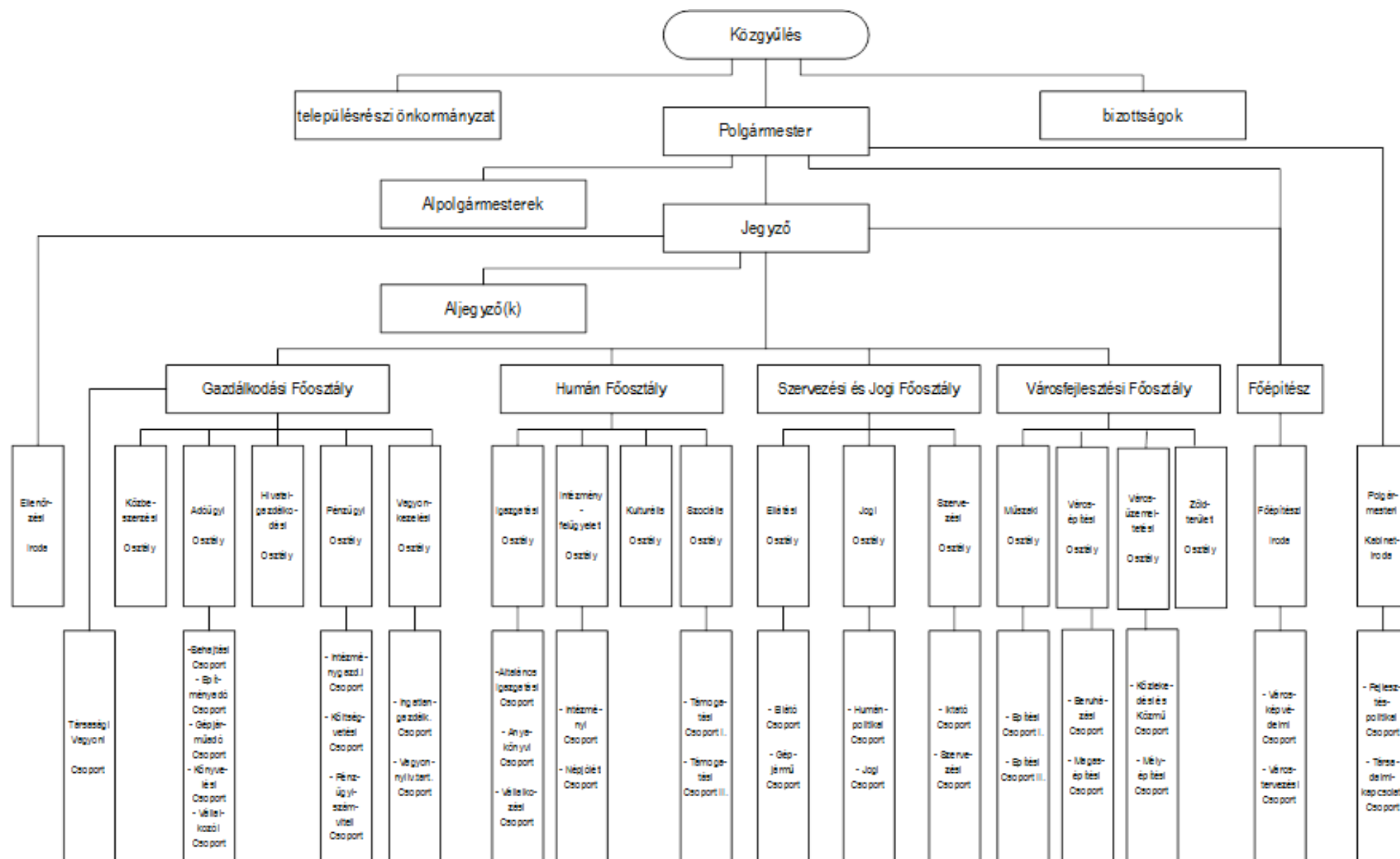
Mindezen megállapításokat az ügyfeleknek, a helyi önkormányzati képviselőknek, valamint a nem képviselő bizottsági tagoknak a hivatali munkáról és működésről alkotott többségi – az elégedettségmérések keretében is kinyilvánított – véleménye alátámasztja.

Debrecen, 2019. április 11.

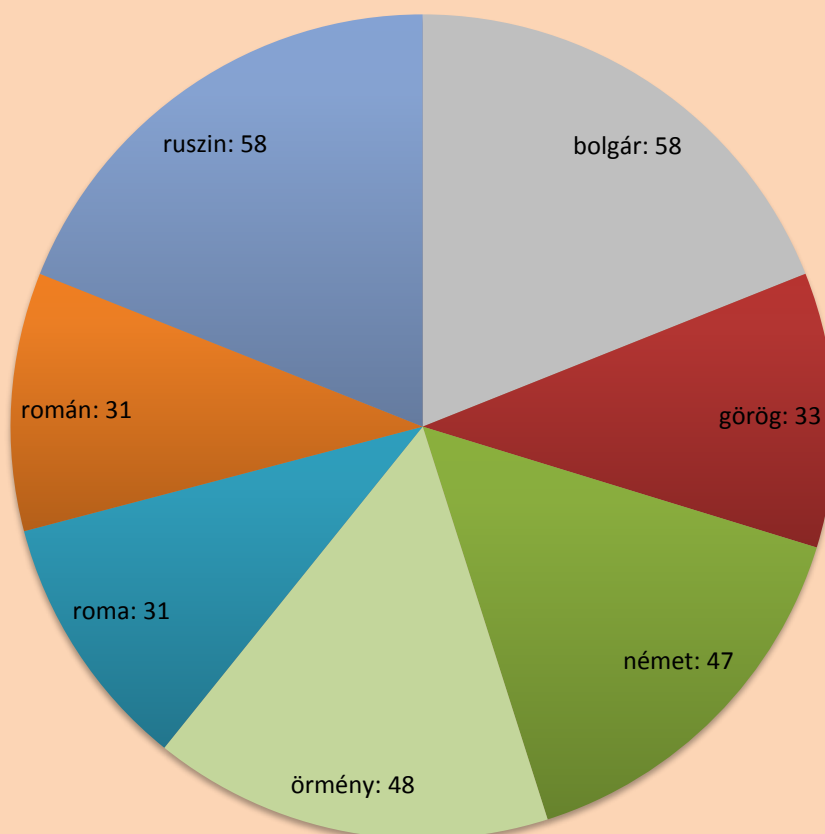
Dr. Szekeres Antal
címzetes főjegyző

Az Önkormányzat, illetőleg a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei

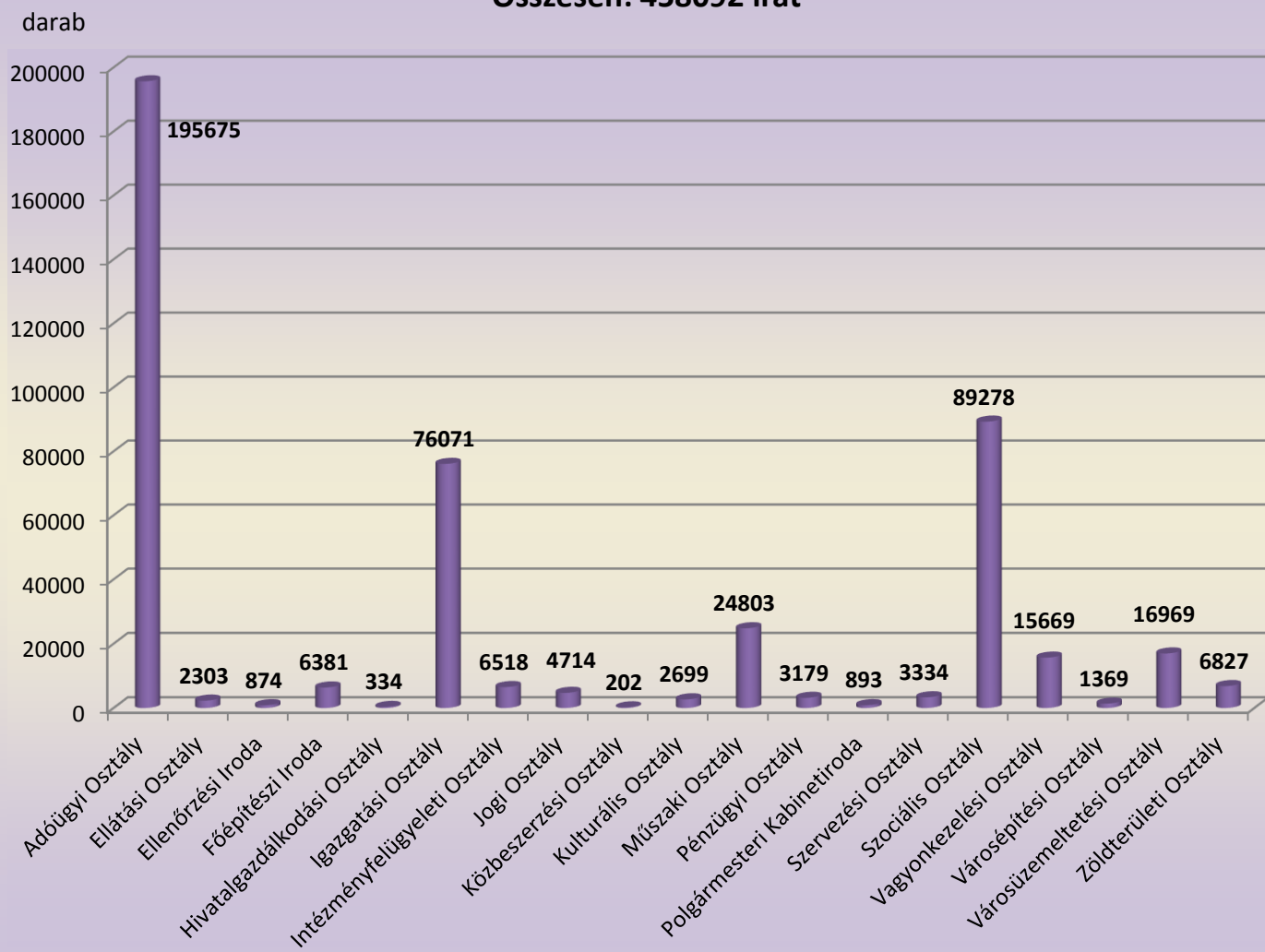
a 2018. december 31-ei állapot szerint



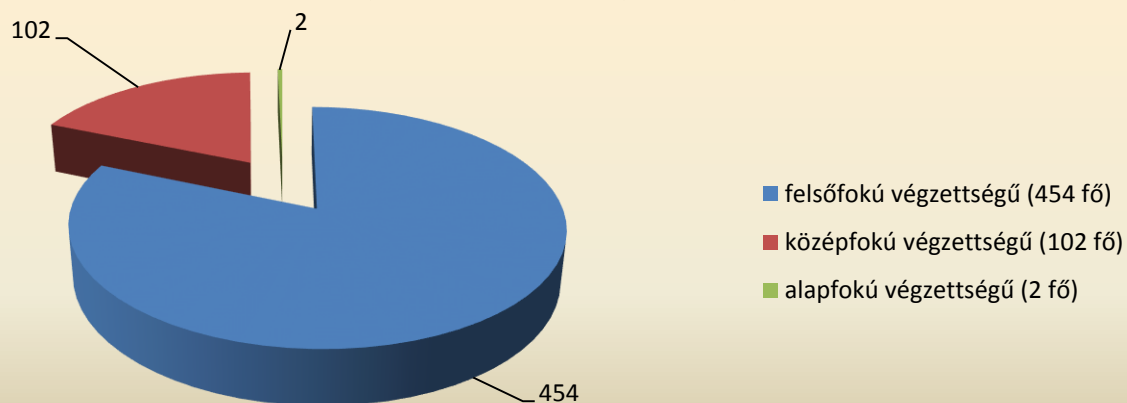
**A települési nemzetiségi önkormányzatok által 2018. évben hozott
határozatok száma**



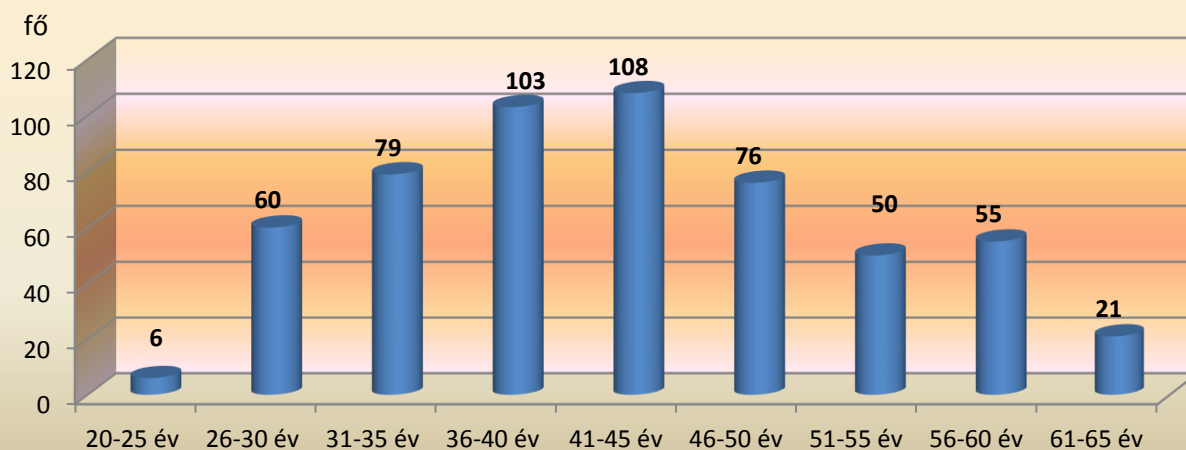
A Hivatal 2018. évi ügyiratforgalmának statisztikai adatai
Összesen: 458092 irat



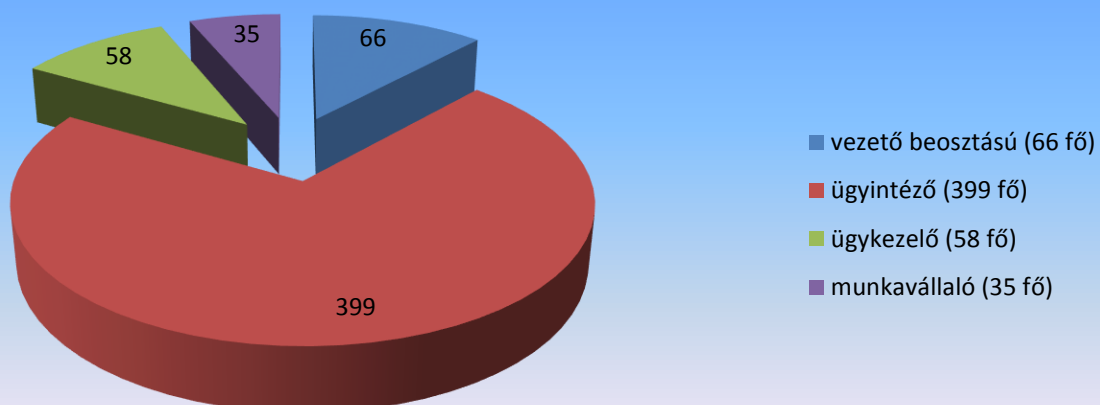
A Hivatal személyi összetétele végzettség szerint



A Hivatal személyi összetétele életkor szerint



A Hivatal személyi összetétele beosztás szerint



**2018. évben kiesett munkanapok és órák száma a Hivatalban összesítve
(betegszabadság+táppénz)**

szervezeti egység	kieső nap/év	kieső óra/év
Adóügyi Osztály	559	4472
Ellátási Osztály	37	296
Ellenőrzési Iroda	77	616
Főépítész Iroda	82	656
Gazdálkodási Főosztály	49	392
Hivatalgazdálkodási Osztály	57	456
Humán Főosztály	0	0
Igazgatási Osztály	457	3656
Intézményfelügyeleti Osztály	38	304
Jogi Osztály	158	1264
Közbeszerzési Osztály	15	120
Kulturális Osztály	69	552
Műszaki Osztály	41	328
Pénzügyi Osztály	201	1608
Polgármesteri Kabinetiroda	267	2136
Szervezési és Jogi Főosztály	6	48
Szervezési Osztály	389	3112
Szociális Osztály	584	4672
Vagyonkezelési Osztály	196	1568
Városépítési Osztály	203	1624
Városfejlesztési Főosztály	30	240
Városüzemeltetési Osztály	84	672
Zöldterületi Osztály	138	1104
Összesen:	3737	29896

2018. évben 250 munkanap volt, ezzel számolva 14,9 fő a kiesett létszám éves szinten.

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, 2018. 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 (mérsékelni).*

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. 2018. évben olyan intézkedésre, mely rongálás, szennyeződés vagy egyéb, a közlekedés biztonságát súlyosan veszélyeztető akadály miatt történt 18 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 megvalósult nagyfelületű aszfaltozási munkák esetében került sor, így a Lórántffy, Vígkedvű Mihály, Teleki, Kardos Albert, Szombathi István és Laktanya utcákon valamint Kádár dűlőn.

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 2018. évben nem került sor.

Tv. 29. § (4) A (3)-(3f) bekezdésben foglaltakat kell alkalmazni abban az esetben is, ha a (2) bekezdés szerinti építtetői 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 2018-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 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 2018. évben 2 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 jogszerű használó, akinek ingatlana a hatásterületen fekszik.

A közút kezelőjeként a következő főbb útépitési engedélyezési eljárásokban vettünk részt:

A Debreceni Déli Gazdasági Övezet megközelíthetőségének javítása céljából osztályozó csomópont és az ipari övezetet feltáró úthálózat, repülőtéri új bekötőutak (Mandolás, Dobogó utcák) létesítése; 33. sz. főút 105+382 km szelvényében osztályozós csomópont átépítése, továbbá az Eper utca, Pajtás utca, Zelemér utca, Török utca, Csengő utca, Köszméte utca, Ribizli utca, Kánya utca, Hegyköz utca, Mézeshegy utca, Pipóhegy utca, Kistelek utca, Kisbánya utca, Könyvkötő utca, Jámbor Lajos utca, Vasutas utca, Gyűrű utca, Szőlőhegy utca útépítése, Pallagi út – Nagyerdei körúti körforgalom építése; Létai úti – Vámospércsi úti csomópont bővítése; Gönczy Pál utca fejlesztése.

A közút kezelőjeként forgalomba helyezési és engedélyezési eljárásokban az alábbi utcák esetében vettünk részt: Szőlőskert utca, Felsőpércsi út I. üteme, Új utca, Szarvas utca, Fokos utca, Csengő utca, Harsona utca, Kismarja utca, Gönczy Pál utca I. üteme, Mandolás utca, Dobogó utca, Gohér utca, Szitakötő köz. Forgalomba helyezési eljárásban vettünk részt a Pallagi úti TEVA parkolók, az Egyetem téri körforgalomi csomópont, valamint az István út – Szoboszlói úti kereszteződés átépítésére vonatkozóan is.

Az alábbi új gyalogátkelőhelyek forgalomba helyezésében vettünk részt közútkezelőként: Létai út – Csüry Bálint utca, Határ út – Lóskúti utca, Széchenyi utca – Kürtös utca, Baross utca – Cegléd utcák csomópontja.

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 találhatóak használati díj ellenében igénybe vehető utak, útszakaszok.

Tv. 34. §

(1) *A közút kezelője- az országos és a helyi közutak kezeléséről szóló jogszabályok szerint eljárva – köteleses 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

2018. évben a városi úthálózaton a Simonffy és a Bajcsy-Zsilinszky utcákon egyirányú forgalmi rend került kialakításra. A Hajós Alfréd, valamint a Makkai Sándor utcában, illetve a Berzsényi út – Meggyfás utca – Szalóksámszon utca – Aranyeső utcák által határolt tömbön belül lakó-pihenő övezet került kialakításra. Ezen kívül 4 esetben történt forgalmi rend módosítás.

Forgalmi rend felülvizsgálatokra a város egy-egy részére, illetve a közlekedés fejlesztésének területére koncentrálva 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 Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Útügyi 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 beszámolóiban állnak rendelkezésre.

Útfenntartási és karbantartási munkák

2018. évben az önkormányzati tulajdonú közutak és járdák karbantartására az Önkormányzat az évi működési költségvetéséből mintegy bruttó 300 millió forintot fordított.

Főbb mennyiségi mutatók:

- Hideg aszfalt kátyúzás: 140 m³ (cca.: 2800 db kátyú)
- Meleg aszfalt kátyúzás és javítás: 850 m³ (cca.: 18000 db kátyú)
- Járdalap kiszállítás: 3715 db (cca.: 9782 m²)
- Stabilizált földutak karbantartása: 2521 m³ (cca.: 16116 m²)
- Földutak gréderezése: 808 óra (cca.: 202000 m)
- Nagyfelületű útjavítás: 6 db utcában (cca.: 10000 m²)

Buszöblök, peronok javítása

A 2018. évi felújítási munkák 5 rossz állapotban lévő tömegközlekedési megállóban térkő, illetve aszfaltburkolatú öböl nagyfelületű átépítésre, a peronok burkolati hibáinak és útszegélyeinek javítására terjedt ki. A helyszínek a következők voltak:

- Alföldi Nyomda megállóhely (Böszörményi út, Füredi út felé tartó irány)
- Gyolcsos utca megállóhely (István út)
- Építők útja megállóhely (Kishegyesi út, Derék utca felé tartó irány)
- Kardos utca megállóhely (Nagyerdei körút, Egyetem felé tartó irány)
- Rózsás Csárda megállóhely (Józsa, Deák Ferenc utca).

Gyalogátkelőhelyek kialakítása

Lakossági jelzések alapján beszámolási időszakban 3 új gyalogátkelőhely került kivitelezésre Debrecenben (Baross utca - Cegléd utca, Határ út – Lóskúti út, Széchenyi utca – Küküllő utca kereszteződésben).

Kertségi fejlesztési program, földutak stabilizálása, karbantartása

2018 júniusában kezdődtek meg az önkormányzati tulajdonban lévő földutak, stabilizált felületű utak karbantartási munkái. A programban közel 90 millió forintos keretösszeg állt rendelkezésre arra, hogy a város összesen 200 kilométer hosszúságú nem szilárd burkolatú útjain útstabilizálási, felülterítési, illetve gréderezési munkákat végeztesen, javítva ezzel az ott lakók közlekedési feltételeit. A rendelkezésre álló összeg mintegy 202 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.

2018. évben, a téli időszak alatt Debrecen város útjain, járdáin és várakozóhelyein összesen bruttó 128,3 millió forint összegben végeztünk síkosságmentesítési és hóeltakarítási munkákat. Szükséges megjegyezni, hogy a kifizetések fele március hónapra korlátozódott, amikor az elmúlt évek vonatkozásában rendkívüli téli csapadékos időjárás volt tapasztalható. A 2018. március 16-20. közötti időszakban az időjárási körülmények megkövetelték a kivitelező szerződésben rögzített

rendelkezésre állási idejének ideiglenes kibővítését, ennek következtében a téli munkák tárgyában megkötött megállapodás rendelkezésre állási időtartamának módosítása vált szükségessé.

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, göngyölegek 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 254 millió forintot költöttük.)

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.

2018. évben bírság kiszabására vagy egyéb költség érvényesítésére nem került sor, ugyanis az illegális hulladékot elhelyezők kiléte, személyazonossága minden esetben ismeretlen maradt. A város közigazgatási területéről, elsősorban a szelektív lerakók 5 méteren túli környezetéből mintegy 1000 t illegális hulladék elszállítására került sor.

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. óta az UNIQA Biztosító Zrt. 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, olykor szélsőséges időjárás az, amely komoly hatással van a helyi közutak minőségére, síkosságára és az ott folyó közlekedésre. Ilyen szempontból a 2018-as év kedvezőbben alakult, mivel az Új Főnix terv keretében megvalósult további nagyfelületű útjavítások és útépitések mellett az időjárási szélsőségek közvetlen hatásai sem befolyásolták olyan direkt módon a közúti közlekedés biztonságát, folytatódó tendenciaként – a 2013. év kiemelkedő számú káreseteihez képest – kevesebb a közúti kátyúk, járdaegyenetlenségek, síkosságok miatti kárigénylések száma, a megelőző 2017. évhez képest is csökkenés történt.)

Fenti okok miatt a Polgármesteri Hivatalhoz a beszámolási időszakban benyújtott írásbeli kérelmek száma 17 volt, melyből 4 károsodás nem önkormányzati útra, vagy a helyi közútkezelő felelősségi körébe eső eseményre volt visszavezethető, így azok részünkről elutasításra kerültek, illetőleg az

elbírálásra jogosult szervekhez kerültek továbbításra. A fennmaradó 13 káreseményből 11 kátyú okozta károsodással állt kapcsolatban, ahol csak 3 esetben tehetünk felelősségelismerő nyilatkozatot, mely alapján a biztosító rendezte a kárt. Nyolc kátyúkár esetében nem ismertük el felelősségünket, amit a károsultak jellemzően tudomásul is vettek. Egy elutasított kárigénylő fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezett az Önkormányzattal szemben, azonban a közjegyző előtti eljárásban ellentmondással éltünk, az ügy nem folytatódott tovább a bíróságon. A maradék 2 kárügy elcsúszásra, elesésre visszavezethető kisebb személyi sérüléssel is járó kárigény volt. Ezen balesetek kapcsán az egyik esetben történt felelősségelismerés és biztosítói kárrendezés, a másik előadott szituációban károsulti közrehatás történt és a minimális bizonyítottság feltételei sem voltak adottak, így elutasításra került.

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, mentesülhet a kárfelelősség alól. Kátyúkár elutasítása következtében vagy utcán elesés miatt a károsultak, sérültek gyakran maguk is közvetlenül bírósághoz fordulnak vagyoni és nem vagyoni igényekkel, ezekben az esetekben hosszas polgári peres eljárás indul. 2018. évben fizetési meghagyást követően egy új pert indítottak ilyen okból az Önkormányzat ellen, azonban eljárásjogi hiányosságok miatt érdemi kártérítési per nem lett az ügyből. Az elmúlt évekről áthúzódó ügyként említjük meg, hogy egy jeges úttesten történő elcsúszással kapcsolatos kártérítés megfizetésére irányuló jogerősen lezárt perben az önkormányzattal szemben pervesztes fél felülvizsgálati kérelemmel fordult a Kúriához.

Az Önkormányzat, mint a közterületi növényzet tulajdonosa és a közút tartozékát képező útmenti fák fenntartója felelősségbiztosítással rendelkezik a sorfák (és úthibák) által okozott károkra. A Polgármesteri Hivatalhoz a beszámolási időszakban benyújtott írásbeli kérelmek száma 23 volt, amelyek alapos kivizsgálását követően 16 esetben tettünk felelősségelismerő nyilatkozatot, így a biztosító rendezte a kárt. Öt esetben nem ismertük el felelősségünket, amit a károsultak végül is tudomásul vettek, két esetben pedig azon okból nem történhetett felelősségelismerés, mert a vizsgálat során tisztázódott, hogy nem önkormányzati tulajdonban, illetve kezelésben lévő fa okozott kárt. (Előfordulhat ez esetben is, hogy a kárigény elutasítása miatt a károsultak bírósághoz fordulnak vagyoni igényeikkel, ezekben az esetekben hosszas polgári peres eljárás indul. A 2018-as évben ilyen okból nem kezdeményeztek peres eljárást az önkormányzattal szemben.)

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 2588 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 úttesten 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 2018. évben 3 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 6 alkalommal 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.

2018-ban 17 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 főút 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 442, egyéb építményhez (építés, bővítés, rendeltetés megváltozás) 122, így összesen 564 közútkezelői hozzájárulást adtunk ki a 2018-as évben. A közút területének határától számított két méter távolságon belül fa ültetéséhez vagy kivágásához közútkezelői hozzájárulás kiadására 73 esetben került sor. Harminc 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

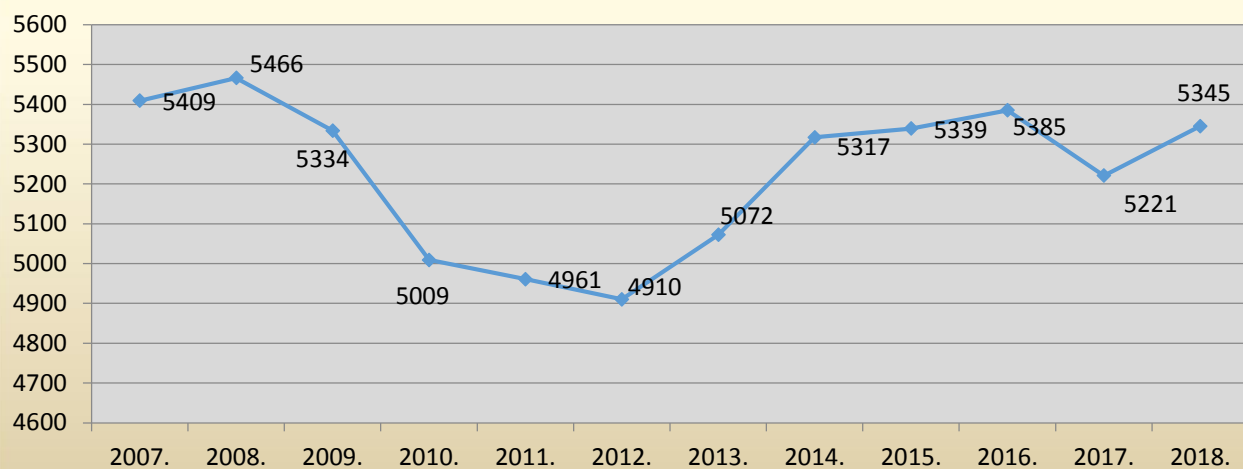
Debrecen négy területének ellenőrzését havi beutazási ütemterv alapján egy-egy útellenőr látja el. A bejárást követő napon készíteniük kell egy észlelési jegyzőkönyvet, mely tartalmazza a közúttal (utak, járdák, kerékpárutak, hidak, úttartozékok) és a jelzőtáblákkal kapcsolatos észrevételeket. Az útüzemeltetővel 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.

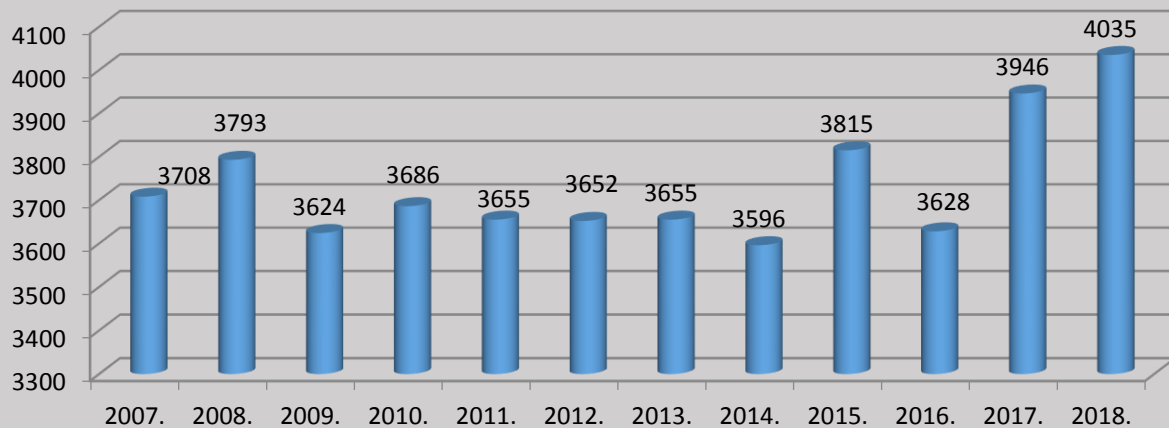
II./ 18/2013. (I. 24.) határozat – a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzatának az üzemképtelen járművek közterületen való tárolásának szabályairól szóló 46/2007. (X. 25.) rendeletében meghatározott közútkezelői hatáskör gyakorlása

2018. évben 176 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, ily módon 34 esetben történt meg a járművek elszállíttatása.

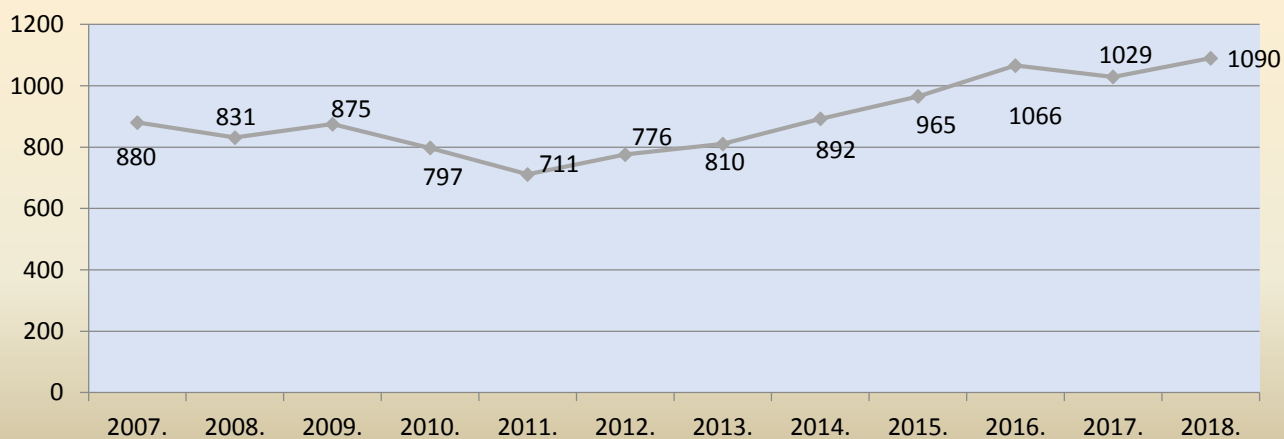
Születések számának alakulása



Halálozások



Házasságkötések



Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala ügyfélelégedettség-mérésének kiértékelése

1. Ügyféladatok

1.1. Életkor

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

A válaszadó **ügyfelek 37,03 %-a (20 fő) a 26-45 év közötti korosztályból került ki**, az ezt követő **46-62 év közötti korosztály 27,77%-os** arányban képviseltette magát (15 fő), tehát nagy számban a még aktív, dolgozó korú, tanulmányait már befejező korcsoportba tartozó állampolgárok keresték fel a Hivatalt. **62 év felett** 11 fő (20,37%) kereste fel a Hivatalt. A **19-25 év közöttiek** száma 7 fő volt (12,96%). A **14-18 év közötti korosztályból** mindössze 1 fő (1,85%) kereste fel Hivatalunkat.

1.2. Nemek

A válaszadók közül 32 fő, százalékos megoszlásban **61,53%** volt **nő** és 20 fő, azaz **38,46%** a **férfi**. 2 fő nem jelölte be az egyik válaszlehetőséget sem.

1.3. Iskolai végzettség

Az iskolai végzettség kérdésre 2 fő nem adott választ. A megkérdezettek közül 1 fő (1,97%) **nem fejezte be általános iskolai tanulmányait. Általános iskolai végzettségű** a kitöltők **11,53%-a**, összesen 6 fő. **Magas arányú a középiskolai végzettségű válaszadók száma: 42,3%**, azaz 22 fő. **Legmagasabb a felsőfokú végzettségű** ügyfelek száma 23 fő, amely a 8 általánost be nem fejező, az általános iskolai, illetve a középfokú végzettségű ügyfelek számához viszonyítva **44,23%-ot** jelent.

1.4. Munkaviszony

A munkaviszonyra vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy a kérdőívet kitöltő **ügyfelek 35,84%-a (19 fő) alkalmazott**. Viszonylag magas a **nyugdíjasok** aránya (14 fő; **26,41%**). A **vállalkozók** aránya (10 fő) **18,86%**, valamint a válaszadók **7,54%-a (4 fő) munkanélküli**. A válaszadók közül 3 fő (5,66%) volt **GYES-en**, illetve **GYED-en**, 2 fő (3,77%) pedig az egyéb, a fentiekbe nem sorolható kategóriát jelölte meg. A **tanulói jogviszonyban** álló válaszadók száma mindössze 1 fő. A „munkaviszony” kérdéskörére vonatkozóan 1 fő nem válaszolt a kérdőívet kitöltők közül.

1.5. Állandó lakóhely

A lakóhely szerinti megoszlást elemezve **39 fővel (73,58%) kiemelkedően magas a debreceni állandó lakóhellyel rendelkező válaszadók száma**. A kérdőív e pontjában 1 fő nem nyilatkozott, ezért a válaszadó 53 fő képezi az arányszámítás alapját.

A válaszadók csupán **16,98%-a, 9 fő a Debrecen környékén lakó állampolgár, egyéb településről** mindössze 5 fő, azaz a megkérdezettek 9,43 %-a kereste fel a Hivatalt.

1.6. Családi állapot

A családi állapotra vonatkozó kérdésre minden kérdőívet kitöltő választ adott. 19 fő **a házasságban élő ügyfelek száma**, ami **35,18 %-os arálynak felel meg**. Közepesen magas számot mutat 14 fővel az **elvált/külön élők (25,92%)** aránya. Az **élettársi kapcsolatban élő** ügyfelek száma 9 fő (16,66%). A **hajadon/nőtlen** családi állapotúak aránya **14,81% (8 fő)**, míg az **özvegy** családi állapotú ügyfelek száma 4 fő, ami **7,4%-nak felel meg**.

1.7. Eltartottak száma

A kérdőívnek az eltartottak számára vonatkozó részét kitöltők közül 10 fő 1 kiskorú gyermekről gondoskodik, míg 12 fő háztartásában 2 fő kiskorú eltartottat nevel és mindössze 2 fő jelölte meg a 3 vagy több kiskorú eltartottat.

5 fő gondoskodik 1 nagykorú eltartotttól, 3 fő 2 nagykorúról és 3 fő 3 vagy több nagykorúról, míg összesen 4 ügyfél gondoskodik egyéb kategóriába sorolható eltartotttól. A kérdőív ezen pontját ügyfelek több mint harmada (22 fő) 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 egységeket felsorolását tartalmazta, melyek a legnagyobb ügyfélforgalmat bonyolítják. Erre a kérdésre 81 db válasz, jelölés érkezett, ami azt jelenti, hogy **a válaszadók több mint egy harmada (21 fő) több szervezeti egységet is rendszeresen felkeres a Hivatalban.**

A legtöbb ügyfél az idei felmérés időtartama alatt **a Szociális Osztályon jelentkezett**, összesen 21 fő, a megkérdezettek több mint harmada (**25,92%**). A **Főépítési Irodát** 19 fő kereste fel, mely a megkérdezettek **23,45%-át** jelenti. A számadatok alapján megállapítható, hogy a **Műszaki Osztályt** 16 fő (**19,75%**), az **Adóügyi Osztályt** 9 fő (**11,11%**) kereste fel az ügyfelek közül. Az **Igazgatási Osztályon** az ügyfelek közül 7 fő (**8,64%**), a **Városüzemeltetési Osztályon** 3 fő (**3,7%**) járt. A **Zöldterületi Osztályt** és a **Vagyongazdálkodási Osztályt** 1-1 fő (1,23%) kereste fel, az **egyéb** szervezeti egységeknél szintén 1 fő (**1,23%**) járt. A Polgármestert 3 fő (**3,7%**) kereste fel az ügyfelek közül. A kérdőívben feltüntetett Intézményfelügyeleti Osztályt és a jegyzőt a visszajelzések alapján egy ügyfél sem kereste fel a vizsgált időszakban.

2.2. Arra a kérdésre, hogy milyen ügyekben keresik fel leggyakrabban a Hivatalt, összesen 95 db választ jelöltek meg, tehát **az ügyfelek majdnem fele, mintegy 25 fő rendszeresen többféle ügyet is intéz a Hivatalban.**

Legtöbben, a válaszadók **26,31%-a** (25 fő) **építési ügyek** intézése végett kereste fel a Hivatalt, de szintén jelentős volt az **szociális ügyekben** intézkedő ügyfelek aránya (**24,21%**; 23 fő). **Adóügyekben** 10 ügyfél (**10,52%**) járt el. **Lakásügyekben** a megkérdezettek **7,36%-a** (7 fő) járt el. **Kereskedelmi tevékenység bejelentése és működési engedély** tárgykörben, valamint **anyakönyvi és birtokvitás ügyekben** 5-5 főnek (**5,26%**) volt ügyintézése a Hivatalban. **Településüzemeltetési ügyben** 2 fő (**2,1%**), míg **gyermekjóléti ellátás, nevelés, sport, művészet, művelődés** témában 1 fő (**1,05%**) járt el.

Egyéb ügyekben - az ügykör megjelölése nélkül - 4 fő (**4,21%**) kereste fel a Hivatalt.

11 ügyfél (**11,57%**) kért **általános információt**, illetve tájékoztatást. **Adatlapot, csekket, valamint nyomtatványt** 2 fő igényelt (**2,1%**), valamint **szerződés, megállapodás kötése** érdekében a vizsgált időszakban a kérdőívet kitöltő ügyfelek nem keresték fel a Hivatalt.

2.3. Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran keresi fel az ügyfél a Hivatalt - 1 fő kivételével - válaszoltak a kérdőívet kitöltők. **30 fő jelölte meg a Hivatal szolgáltatásainak ritkább** (évente 1-2 alkalommal történő) **igénybevételét, ami mintegy 56,6%-os arányt mutat.** Az adatokból kiderül, hogy az ügyfelek 30,18%-a (16 fő) gyakran (évente többször) intézi ügyeit a Hivatalban. Az ügyfelek 7,54%-a (4 fő) igen gyakran (havonta többször) jár a Hivatalban, míg 3 fő (5,66%) igen ritkán látogatja a Hivatalt.

2.4. Az **ügyfelek 88,88%-a** (48 fő) **ügyfélfogadási napokon**, míg **11,11%-a** (6 fő) **ügyfélfogadási**

napokon kívül keresi fel a Hivatal ügyintézés céljából. 2 kérdőívet kitöltő nem adott választ a kérdőív ezen kérdésére, valamint ennél a kérdésnél a válaszadók egy része mindkét válaszlehetőséget is megjelölte, amiből látható, hogy egyes ügyfelek ügyfélfogadási napokon és azon kívül is felkeresik a Hivatalt.

2.5. A Hivatal ügyfélfogadási rendjére vonatkozó kérdésre a választ adók **94,44%-a** (51 fő) **elégedettségét fejezte ki** és csupán 5,55%-ban (3 fő) mutatkozott némi elégedetlenség e tekintetben.

Az elégedetlenség okát a 3 főből 2 ügyfél nevezte meg, mely szerint az ügyfélfogadás lehetne hetente több mint két napon, valamint egy másik válaszoló nem tartja mindenben megfelelőnek az ügyfélfogadási időt, az ügyfélfogadás rendjét.

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:** 49 elégedett válasz érkezett, ami **92,45%-os** arányt jelent. A kérdésre 4 elégedetlen válasz (7,54%) érkezett. A pozitív válaszadók közül sokan éltek a szöveges indoklás lehetőségével. **A Hivatal tájékoztatási rendjét gyorsnak, megfelelőnek, teljes körűnek, egyértelműnek, átláthatónak ítélték, továbbá pozitívként jelölték meg azt, hogy a honlapon is lehet tájékozódni.**

Az elégedetlenség okát a 4 főből 3 ügyfél nevezte meg: egy válaszadó szerint nem mindig megfelelő a tájékoztatás rendje, egy másik ügyfél úgy ítélte meg, hogy több eseményről, lehetőségről már későn ad tájékoztatást a Hivatal, míg egy harmadik ügyfél azért nem tartotta megfelelőnek a tájékoztatás rendjét, mert szerinte nem kapott teljes körű tájékoztatást, és emiatt több helyen kellett felvilágosítást kérnie. A Hivatal tájékoztatási rendjére vonatkozóan 1 fő kitöltő nem nyilatkozott.

2.7. Az ügyek elintézésének sikerességére vonatkozó kérdésre adott válaszok nagyobb megoszlást mutatnak. Az 54 főből 1 fő nem válaszolt erre a kérdésre. 39 fő nyilatkozott úgy, hogy az **ügyeket első próbálkozásra sikerül elintéznie**, ami **70,9%-os** arányt jelent. Ez a Hivatal ügyintézőinek szakmai felkészültségét, rátermettségét és a munkavégzés feltételeit is minősíti.

15 olyan válasz érkezett, amely szerint **csupán a 2., illetve 3. alkalommal sikerül** az ügyintézészt lezárniuk, ez a megkérdezettek **27,27%-a**.

1 fő (**1,81%**) nyilatkozott csak 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 ügyek intézéséhez szükséges türelemre vonatkozóan minden válaszadó nyilatkozott. Az ügyfelek csaknem fele **46,29%-a** (25 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 ügyek eredményes intézéséhez, a válaszadók **25,92%-át** képviselik (14 fő). Ezen két adatból megállapítható, hogy valószínűleg precízen, pontosan és gyorsan történt az ügyintézés. Pozitívként értékelhető, hogy a megkérdezettek **24,07%-ának** (13 fő) **egyáltalán nem volt szüksége türelemre** ügyének intézése során.

Mindössze 2 fő nyilatkozott úgy, hogy az ügyintézéshez **nagy türelemre van szükség, ez a válaszadók 3,7%-át** jelenti.

2.9. A következő kérdésre, miszerint a Hivatalhoz forduló ügyek intézéséhez **szükség van-e összeköttetésre**, 48 fő adott választ, és 6 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 **66,66%-a**, 32 fő úgy tapasztalta, hogy **egyáltalán nincs szüksége** összeköttetésre ahhoz, hogy ügyeit eredményesen intézze.

A megkérdezettek közül 9 fő (**18,75%**) szükségesnek tart **minimális összeköttetést**, 6 fő (**12,5%**) pedig **„közepes”-nek ítélte** meg ismeretség révén valamely személy bevonásának szükségességét hivatali teendőibe.

1 fővel, a kérdésre választ adók **2,08%-ával** nagyon alacsonynak ítéltető 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 1 fő nem adott választ. 24 fő (45,28%) 5-ös osztályzatot, 19 fő (35,84%) 4-es osztályzatot, 7 fő (13,2%) 3-as osztályzatot, 1 fő (1,88%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra 2 ügyfél (3,77%) adott. **Az 1. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,16.**

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

A 2. állításra 1 fő nem adott választ. 24 fő (45,28%) 5-ös osztályzatot, 17 fő (32,07%) 4-es osztályzatot, 8 fő (15,09%) 3-as osztályzatot, 4 fő (7,54%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

A 2. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,15.

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

A 3. állításra 3 fő nem adott választ. 25 fő (49,01%) 5-ös osztályzatot, 16 fő (31,37%) 4-es osztályzatot, 7 fő (13,72%) 3-as osztályzatot, 1 fő 2-es osztályzatot (1,96%) és 2 fő (3,92%) 1-es osztályzatot adott.

A 3. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,19.

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

A 4. állításra 3 fő nem adott választ. 23 fő (45,09%) 5-ös osztályzatot, 21 fő (41,17%) 4-es osztályzatot, 3 fő (5,88%) 3-as osztályzatot, 1 fő (1,96%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra 3 ügyfél (5,88%) adott.

A 4. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,17.

5. állítás: A Hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek.

Az 5. állításra 2 fő nem adott választ. 26 fő (50%) 5-ös osztályzatot, 18 fő (34,61%) 4-es osztályzatot, 6 fő (11,53%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott. 1-es osztályzattal pedig 2 ügyfél (3,84%) értékelte az állítást.

Az 5. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,26.

6. állítás: A Hivatal épülete megfelel a céljának.

A 6. állításra 3 fő nem adott választ. 22 fő (43,13%) 5-ös osztályzatot, 21 fő (41,17%) 4-es osztályzatot, 4 fő (7,84%) 3-as osztályzatot, 2 fő (3,92%) 2-es osztályzatot, szintén 2 fő (3,92%) 1-es osztályzatot adott.

A 6. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,15.

7. állítás: A Hivatal könnyen megközelíthető.

A 7. állításra 2 fő nem adott választ. 31 fő (59,61%) 5-ös osztályzatot, 14 fő (26,92%) 4-es osztályzatot, 3 fő (5,76%) 3-as osztályzatot, szintén 3 fő (5,76%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra 1 ügyfél (1,92%) adott.

A 7. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,36.

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

A 8. állításra 2 fő nem adott választ. 26 fő (50%) 5-ös osztályzatot, 14 fő (26,92%) 4-es osztályzatot, 8 fő (15,38%) 3-as osztályzatot adott. 4 fő (7,69%) 2-es osztályzatot adott. 1-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott.

A 8. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,19.

9. állítás: A Hivatalban ügyfélközpontú, ügyfélközei az ügyintézés.

A 9. állításra 2 fő nem adott választ. 27 fő (51,92%) 5-ös osztályzatot, 15 fő (28,84%) 4-es osztályzatot, 7 fő (13,46%) 3-as osztályzatot adott. 1 fő (1,92%) 2-es osztályzatot adott, 2 fő (3,84%) 1-es osztályzatot adott.

A 9. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,23.

10. állítás: Az emberek elégedettek a Hivatal munkájával.

A 10. állításra 3 fő nem adott választ. 20 fő (39,21%) 5-ös osztályzatot szintén 20 fő (39,21%) 4-es osztályzatot, 8 fő (15,68%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzatra 2 fő (3,92%) 1-es osztályzatra pedig 1 fő (1,96%) értékelte ezt az állítást.

A 10. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,49.

11. állítás: Ön mennyire elégedett a Hivatal munkájával?

A 10. állításra 1 fő nem adott választ. 31 fő (58,49%) 5-ös osztályzatot, 14 fő (26,41%) 4-es osztályzatot, 6 fő (11,32%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzatot erre az állításra egyetlenegy ügyfél sem adott, 1-es osztályzatra pedig 2 fő (3,77%) értékelte ezt az állítást.

A 11. állításra adott osztályzatok átlaga: 4,35.

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 volt a legtöbb, de azoknál is csak a válaszadók 14-15 %-a (8 fő) értékelt ezzel az osztályzattal: „az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosságot”, „a Polgármesteri Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket”, valamint „az emberek elégedettek a Polgármesteri Hivatal munkájával”.

A 2-es osztályzatok száma elenyésző (1-3 fő), két állítás - „az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosságot”, „a Polgármesteri Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket” – esetén értékelték így többen, viszont ez a válaszadóknak mindössze 7 %-át (4 fő) teszi ki.

Figyelemre érdemes, hogy két kérdésnél („a Polgármesteri Hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek”, „ön mennyire elégedett a Polgármesteri Hivatal munkájával?”) nem született 2-es osztályzat, illetve két kérdésnél nem adtak egyes osztályzatot sem: „az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosságot”, „a Polgármesteri Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket”. A 2-es és az 1-es osztályzatokat adó válaszadók aránya a többi kérdés esetén nem meghatározó, sőt elhanyagolható.

A Hivatal összesített átlaga: 4,25, vagyis az ügyfelek a lakosság és a Hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán pozitívan értékelik.

A legkiemelkedőbb eredményt felmutató állítások az **ügyfélközpontú, ügyfélközei ügyintézésre,** valamint a **munkatársak szakmai felkészültségére,** emellett a **Hivatal könnyű**

megközelíthetőségére, és az ügyintézők könnyű fellelhetőségére vonatkozik. A válaszadók fele úgy ítélte meg, hogy a Hivatal alkalmazottai munkájukat szakszerűen végző, udvarias, segítőkész, ügyfél közeli ügyintézésben részesítik őket, valamint az ügyintézők könnyen megtalálhatók, elérhetők az ügyfelek számára.

3. Az Ön mai ügyintézésére vonatkozó adatok

3.1. Az ügyfelek - 1 kivétellel - teljes körűen válaszoltak arra a kérdésre, hogy **milyen módon jutottak el az illetékes ügyintézőhöz**, illetve szervezeti egységhez. A portás segítségére, saját helyismeretükre támaszkodtak az ügyfelek leginkább, de emellett segítséget nyújtottak a tájékoztató táblák, és sokat előzetes telefonos tájékoztatás alapján tájékozódtak. A kérdőívet kitöltők esetenként több alternatívát is megjelöltek.

A **portaszolgálat** maradéktalanul betölti funkcióját, ugyanis a megkérdezettek közül mintegy 21 ügyfélnek **(31,81%)** nyújtott segítséget.

19 fő, azaz a válaszadók **28,78%-a rendelkezett helyismerettel.**

Az épületben kihelyezett **tájékoztató táblák** is megfelelő útbaigazítást adnak, hiszen 12 fő **(18,18%)** ezáltal jutott el a keresett szervezeti egységhez,

Telefonon 10 ügyfél kért tájékoztatást a tényleges ügyintézés megelőzően, mely a válaszadók **15,15%-át** jelenti.

A **levélben behívott** ügyfelek aránya pedig **3,03%** (2 fő).

Az „**egyéb**” címszó alatt megjelölt 2 fő **(3,03%)** nem írta le, hogy milyen segítség 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 1 fő kivételével megválaszolták. A megkérdezettek **56,6%-át** (30 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 **41,5%** volt (22 fő) és csupán **1,88%-uknak** (1 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.

50 fő válaszolt erre a kérdésre, melyből 48 fő **(96%)** úgy véli, hogy az **ügyintézésre a szükséges mértékben várakozott.** Mindössze 2 fő állította, hogy **a várakozás a szükségesnél több időt vett igénybe**, mely **4%-os** arányt jelent. Nem volt olyan ügyfél, aki **indokolatlanul hosszúnak tartotta** a várakozással töltött időt.

Kiemelkedő, hogy **a válaszadók majdnem mindegyike elégedett volt 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 2 kérdőívet kitöltő ügyfél nem nyilatkozott.

A válaszadók **55,76%-a** (29 fő) nyilatkozott úgy, hogy **maximum 15 percet** töltött az irodában, míg 13 fő, **25%** **15 és 30 perc közé tette** az érdemi ügyintézés időtartamát. 8 fővel **(15,38%)** **1-3 perc időtartamban** foglalkoztak, míg **30 percnél hosszabb** időtartamot csupán 2 ügyfél **(3,84%)** jelölt meg.

3.5. Arra a kérdésre, hogy az ügyféllel eleget foglalkoztak-e az ügyintézés során csupán 31 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 52 fő válaszolt. 43 fő (82,69%) 5-ös osztályzatot, 6 fő (11,53%) 4-es osztályzatot, 3 fő (5,76%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzat és elégtelen osztályzat nem született.

Az ügyintézők udvariasságára adott osztályzatok átlaga: 4,76.

Az ügyintézők érthetőségére vonatkozó kérdésre 52 fő válaszolt. 40 fő (76,92%) 5-ös osztályzatot, 9 fő (17,3%) 4-es osztályzatot, 3 fő (5,76%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és elégtelen osztályzat nem született. **Az ügyintézők érthetőségére adott osztályzatok átlaga: 4,71.**

Az ügyintézők segítőkészségére vonatkozó kérdésre 52 fő válaszolt. 45 fő (86,53%) 5-ös osztályzatot, 7 fő (13,46%) 4-es osztályzatot adott. 3-as, 2-es és elégtelen osztályzat nem született.

Az ügyintézők segítőkészségére adott osztályzatok átlaga: 4,86.

Az ügyintézők szakszerűségére vonatkozó kérdésre 52 fő válaszolt. 45 fő (86,53%) 5-ös osztályzatot, 6 fő (11,53%) 4-es osztályzatot, 1 fő (1,92%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzat és elégtelen osztályzat nem született.

Az ügyintézők szakszerűségére adott osztályzatok átlaga: 4,84.

Az ügyintézés körülményeire vonatkozó kérdésre 52 fő válaszolt. 35 fő (67,3%) 5-ös osztályzatot, 16 fő (30,76%) 4-es osztályzatot, 1 fő (1,92%) 3-as osztályzatot adott. 2-es osztályzat és elégtelen osztályzat nem született.

Az ügyintézés körülményeire adott osztályzatok átlaga: 4,65.

Az ügyfelek véleményén alapuló adatok egyértelműen visszatükrözik, hogy az ügyintézők segítőkészek és szakszerűen intézik az állampolgárok ügyeit, udvariasok, érthető módon tájékoztatnak. Az adott osztályzatok átlagai minden esetben 4,6-nál 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 a szakszerűsége, a segítőkészsége és az udvariasságra.** E körülményekre a válaszadók 80-90%-a 5-ös osztályzatot adott.

3.7. Az egyes **kérelmek elutasításának okára** vonatkozó kérdésnél az ügyfelek elismerték, hogy az ügyintézőn kívüli okok vezettek az elutasításhoz. Elsősorban olyat kértek, amelyet **jogszabály nem tesz lehetővé** (13 fő; **22,8%**). Tudomásul vették, ha **nem a Hivatal hatáskörébe** tartozott a kérelem elbírálása, amellyel a Hivatalhoz fordultak (12 fő; **21,5%**). **Szervezési hiányosságokra** 5 fő (**8,77%**) hivatkozott. **Pénzhiányt** mindössze 2 fő válaszadó (**3,5%**) jelölt meg. A kérelem nem teljesülésének okaként 6 fő (10,52%) 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 a válaszadók közül 19 fő nem válaszolt.)

3.8. A beérkezett válaszok alapján **az ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest** jobb megítélés alá esik. Az ügyfelek jelentős része, 20 fő (39,21%) jobbnak találja az ügyintézést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. Sokkal jobb színvonalúnak 14 fő (27,45%) érzi az ügyintézést más hivatalokhoz képest. Azonosnak 16 fő (31,37%) gondolja az ügyintézést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. A „rosszabb” kategóriát mindössze 1 fő (1,96%), a „sokkal rosszabb” kategóriát egyetlen válaszadó sem jelölte meg. 51 fő válaszolta meg ezt a kérdést.

3.9. A szöveges kiegészítésre, vélemény kifejtésére alkalmas utolsó kérdésre összesen 17 válasz érkezett, amelyek közül 7 válasz az ügyintézés színvonalának növelésére vonatkozott. Ezek közül **2 fő a bankkártyás fizetés elérhetővé tételét** szeretné a Hivatalban.

3 válaszoló szeretné **az ügyfélfogadási idő kiszélesítését, a várakozási idő lerövidítését, valamint a szélesebb körű előzetes tájékoztatás biztosítását, illetve a nyomtatványok egyszerűsítését.** További 3 nem kifejtett válasz az ügyintézés segítőkészségére, szakmaiságára vonatkozóan született.

1 válasz a köztisztviselők erkölcsi megbecsülésének fokozásáról szolt. 2 további megjegyzés pedig nem kifejezetten a Hivatali ügyintézés színvonalának emelésével kapcsolatos tartalmú volt.

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

ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉS

1. Összehasonlítás a 2018. évi elégedettség-mérés eredményével

1.1. Ügyféladatok

Az idei évi elégedettség-mérés értékeit összehasonlítva a 2018-as évben lefolytatott ügyfél-elégedettségi felmérés eredményével, megállapítható, hogy a Hivatalban ügyet intéző ügyfelek korcsoportját illetően idén is a **még aktív, dolgozó korú, tanulmányait befejező korcsoportba tartozó állampolgárok keresték fel a Hivatalt.**

Hasonlóan a tavalyi évi eredményekhez, **magasabb iskolai végzettségű (középiskola vagy felsőfokú végzettség)** a Hivatalban a vizsgált időszakban ügyet intéző ügyfelek többsége, akik legnagyobb részt alkalmazottként dolgozik. A lakóhely szerinti megoszlást tekintve az ügyfelek nagyon magas százaléka **debreceni állandó lakóhelyű,** valamint mindkét évben **az ügyfelek nagy többsége házas családi állapotú** volt.

1.2. Ügyfélforgalmi adatok

A két év ügyfélforgalomra vonatkozó számadataiból az következik, hogy a legtöbb ügyfél a Szociális Osztályon jelentkezett, **szociális ügyek** intézése végett, de idén a válaszadók közül Főépítési Irodát is sok ügyfél kereste fel, így magas arányú volt az **építési ügyet** intézők száma.

Az ügyfelek idén is **jellemzően ügyfélfogadási napokon keresték fel a Hivatalt.**

Pozitívként említhető, hogy **a Hivatal ügyfélfogadási-és tájékoztatási rendjével kapcsolatosan kiemelkedően magas az ügyfelek elégedettsége.** A hivatali ügyek elintézésének sikerességére vonatkozó értékek is nagyon jó eredményt mutatnak az elmúlt két évben.

A lakosság és a Polgármesteri Hivatal kapcsolatára vonatkozó 11 kérdésre adott értékek összesített átlaga minimálisan - 4,31-ről 4,25-re - csökkent a 2018-as értékhez képest, de a válaszadók 80-90%-a idén is minden pontban az 5-ös vagy a 4-es osztályzatot jelölte meg a válaszaiban. Az eredmények tehát az mutatják, **hogy az ügyfelek a lakosság és a Hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán pozitívan értékelik.** Az állampolgárok tapasztalataik alapján általában elégedettek a részükre nyújtott szolgáltatással, az információáramlás csatornáival, összességében az ügyintézés körülményeivel.

1.3. Az Ön mai ügyintézésére vonatkozó adatok

Kiemelkedően jó eredmény született az ügyintézés előtti várakozás időtartamát illetően: **az ügyfelek döntő többségét** - 2018-ban és idén is - **azonnal fogadták az ügyintézők,** de a várakozó ügyfelek esetén sem haladta meg a várakozási idő a 30 percet. A 2018-as és az idei évben

is az ügyfelek nagyon kevés kivétellel vélték úgy, hogy az ügyintézésre a szükséges mértékben várakoztak, az ügyintézés időtartamára vonatkozó kérdésre adott válaszokból pedig az a következtetés vonható le, hogy **átlagosan kb. 10-15 perc az az időtartam, amelyet 1-1 ügyfél eltölt ügyintézéssel a Hivatalban.**

A Hivatalt felkereső ügyfelek elégedettsége nem változott 2019-ben abban a kérdésben, hogy elegendő időt foglalkoztak-e vele az ügyintézés során: **a válaszoló ügyfelek kivétel nélkül elegendőnek vélték a velük való foglalkozás idejét.**

Az ügyintézők magatartására, munkamódszerére, gyakorlatiasságára vonatkozó kérdéskörre adott válaszok eredménye még jobb eredmény hozott a 2018. évi eredményhez képest: meghaladta a 4,7-es átlagértéket, tehát az ügyfelek véleményén alapuló adatok egyértelműen visszatükrözik, hogy **az ügyintézők segítőkészek és szakszerűen intézik az állampolgárok ügyeit, udvariasok, érthető módon tájékoztatnak.**

Az ügyfelek jelentős része ebben az évben is - hasonlóan a 2018. évi eredményhez - **az ügyintézés színvonalát jobb megítélésűnek tartja más hivatalokhoz képest.**

2. Összegző megállapítások

Az 54 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 megkövetelt egyaránt indokolják a jelenlegi színvonal megtartását, lehetőség szerinti emelését.

Összességében tehát a Hivatallal szembeni elégedettség kiemelkedőnek mondható. Az eredmények alapján az látható, hogy a hivatali ügyintézés az ügyfelek elvárásainak megfelelő, eredményes, emellett gyors, így az ügyfelek kevés időt töltenek el ügyintézéssel a Hivatalban. Ez lehet az oka annak, hogy idén kevesebb ügyfélnek jutott ideje a több kérdéskörre irányuló, részletes kérdőív kitöltésére.

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

1. Kapcsolattartásra vonatkozó információk

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

A feltett kérdésre 94 válasz érkezett, vagyis a megkérdezettek több lehetséges választ is bejelöltek. A válaszadók 44,68 %-a (42 fő) **jellemzően a bizottsági munkán keresztül tart kapcsolatot a Hivatallal**. 23 fő (24,73%) **rendszeres munkakapcsolatot tart fenn** a Hivatallal. 22 fő (23,65%) jellemzően a **Közgyűlésen keresztül** tartja a kapcsolatot, míg 7 fő (7,52%) 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 108 válasz érkezett, a válaszadók tehát szintén több lehetséges választ bejelöltek a kérdőíven. 1 kérdőívet kitöltő nem válaszolt erre a kérdésre.

35 fő (32,4%) nyilatkozott úgy, hogy a Hivatalon belül a **főosztályvezetőkkel, illetve osztályvezetőkkel/irodavezetőkkel** alakult ki személyes kapcsolattartási gyakorlata. A válaszadók közül 31 fő (28,7%) a **Hivatal ügyintézőivel** van rendszeres személyes kapcsolatban. 29 fő (26,85%) a **polgármesterrel vagy az alpolgármesterekkel**, míg 10 fő (9,25%) a **jegyzővel vagy aljegyzővel** tart fenn kapcsolatot. A válaszadók közül 3 fő (2,77%) 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 86 válasz érkezett, vagyis a megkérdezettek több lehetséges választ is bejelöltek. 2 kérdőívet kitöltő nem adott választ erre a kérdésre.

1 válaszadó (1,16%) elegendőnek tartja a **szakterületébe tartozó anyagok elolvasását**. A megkérdezettek majdnem mindegyike, 47 fő (54,65%) a **teljes testületi és bizottsági anyag átnézésével** készül fel az ülésekre. A válaszadók több mint kétharmada, 38 fő (44,18%) más úton is megalapozza a döntését: 13 fő (15,11%) **szívesen konzultál a témafelelősökkel**; 12 fő (13,95%) minden esetben **személyesen is szeret tapasztalatokat szerezni**; 6 fő (6,97%) nagyrészt a **tisztviselők véleményére** alapozza döntését; szintén 6 fő (6,97%) igényt tart **független szakértői véleményekre**; 1 fő (1,16%) **egyéb úton**, éspedig egyéb, a témát érintő anyagok olvasásával alapozza meg döntését.

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 kérdőív ezen kérdését az 51 főből 1 fő nem töltötte ki, valamint 4 fő nem adott értékeket, 5 fő pedig csak részben értékelte az eszközöket.

A felsorolt munkahatékonysági eszközök a következők voltak:

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

A megkérdezettek közül 46 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából értékelt eszközt, értéket viszont ebből 43 fő adott az alábbiak szerint:

A válaszadók közül **15 fő** (34,88%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis a válaszadók egy harmada **tartja a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 8 fő (18,6%) jelölte be, vagyis ennyien ha nem is a legfontosabbnak, de fontosnak tartják ezen eszközt. A 3-as értéket 5 fő (11,62%), a 4-es értéket 8 fő (18,6%), míg az 5-ös értéket 5 fő (11,62%) jelölte be. **A legkevésbé fontosnak 2 fő** (4,65%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából, ők a 6-os értéket jelölték meg a kérdőíven.

Ezen eszközre adott válaszok átlaga: **2,67**.

2.2.2. Adat- és információgyűjtés

A kérdőívet kitöltők közül 44 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából lehetséges eszközt, értéket viszont ebből 43 fő adott az alábbiak szerint:

A válaszadók közül **14 fő** (32,55%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis a válaszadók közel egy harmada **tartja a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 6 fő (13,95%) jelölte be, a 3-as értéket 8 fő (18,6%), míg a 4-es értéket jelölték a legkevésbé, 3 fő (6,97%). Az 5-ös értéket 6 fő (13,95%) választotta, vagyis ennyien **nem tartják fontosnak az adat- és információgyűjtést munkahatékonyság szempontjából**. **A legkevésbé fontosnak** (6-os érték) szintén **6 fő** (13,95%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok átlaga: **2,97**.

2.2.3. Rövid, áttekinthető előterjesztések és alternatívák előnyökkel és hátrányokkal

A megkérdezettek közül 46 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából értékelt eszközt, értéket viszont ebből 44 fő adott az alábbiak szerint:

A kérdőívet kitöltők közül **9 fő** (20,45%), vagyis a válaszadók ötöde 1-es értéket adott ezen eszközre, tehát ennyien **tartják a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából**. A 2-es értéket 7 fő (15,9%) jelölte be, vagyis ennyien ha nem is a legfontosabbnak, de fontosnak tartják ezen eszközt. Közepesen fontosnak (3-as érték) 6 fő (13,63%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket választották a legtöbben, 13 fő (29,54%), míg az 5-ös értéket 6 fő (13,63%) jelölte be. **A legkevésbé fontosnak 3 fő** (6,81%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából, ők a 6-os értéket jelölték meg a kérdőíven.

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

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

A megkérdezettek közül 46 fő jelölte be, mint a munka hatékonysága szempontjából értékelt eszközt, értéket viszont ebből 44 fő adott az alábbiak szerint:

A válaszadók legnagyobb része, **13 fő** (29,54%) adott 1-es értéket ezen eszközre, vagyis **a többség a**

legfontosabbnak tartja egy téma kronologikus részletezését és a jogszabályi háttér ismertetését például a közgyűlési, illetve bizottsági előterjesztésekben a munkahatékonyság szempontjából. A 2-es értéket 9 fő (20,45%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) **5 fő** (11,36%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket szintén 5 fő (11,36%) jelölte be, míg az 5-ös értéket 6 fő (13,63%) választotta. **A legkevésbé fontosnak** (6-os érték) szintén **6 fő** (13,63%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

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

2.2.5. Bizottsági és érdekképviselési egyeztetések

Ezen munkahatékonysági eszközre 47 válasz érkezett, értéket viszont ebből 45 fő adott.

A válaszadók közül **10 fő** (22,22%) 1-es értéket adott ezen eszközre, vagyis ennyien **tartják a legfontosabbnak ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.** A 2-es értéket mindössze 2 fő (4,44%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) **9 fő** (20%) tartotta ezen eszközt, míg a 4-es értéket 6 fő (13,33%) jelölte be. Az 5-ös értéket választották a legtöbben, **11 fő** (24,44%), vagyis ennyien **nem tartják fontosnak a bizottsági és érdekképviselési egyeztetéseket munkahatékonyság szempontjából.** A legkevésbé fontosnak (6-os érték) **7 fő** (15,55%) tartotta ezen eszközt a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 3,06.**

2.2.6. A pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntések

Ezen munkahatékonysági eszközre 47 válasz érkezett, értéket viszont ebből 45 fő adott.

A válaszadók közül **6 fő** (13,33%) 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 (4,44%) jelölte be. **Közepesen fontosnak** (3-as érték) **szintén 2 fő** (4,44%) tartotta ezen eszközt. A 4-es értéket 7 fő (15,55%) jelölte be, míg az 5-ös értéket 5 fő (11,11%) választotta. A legtöbb válaszadó a 6-os értéket jelölte meg, mindösszesen **21 fő** (46,66%), akik a megkérdezettek közel felét jelentik. Ők azok, akik **a legkevésbé fontosnak** tartották a pillanatnyilag rendelkezésre álló források alapján hozott döntéseket a munkahatékonyság szempontjából.

Ezen eszközre adott válaszok **átlaga: 4,33.**

A 2-es kérdéscsoportra adott válaszok összegzése:

A választ adó települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok jelentős 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 szívesen konzultálnak a témafelelősökkel, valamint szeretnek személyesen is tapasztalatokat szerezni.

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 szintén fontosnak tartották az adat-és információgyűjtést, továbbá az olyan előterjesztések megszövegezését, melyek egy témát kronologikusan részleteznek, összehasonlító adatokat is tartalmaznak és a jogszabályi háttérrel is ismertetik.

Munkahatékonysági szempontból közepesen fontosnak ítélték a bizottsági és érdekképviselési egyeztetéseket, valamint az olyan előterjesztések készítését, melyek rövidek, áttekinthetők és az előnyökkel és hátrányokkal feltüntetve tartalmazzák a különböző alternatívákat is.

Legkevésbé fontos munkahatékonysági eszköznek 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 166 válasz érkezett, vagyis a megkérdezettek több lehetséges választ is bejelöltek. 2 kérdőívet kitöltő nem adott választ erre a kérdésre.

A válaszadók **közel negyede 38 fő (22,89%) a bizottsági üléseken való szereplés alapján** mond véleményt a Hivatalról, míg **36-36 fő (21,68%) az előterjesztések színvonala, illetve a konkrét ügyintézés során szerzet tapasztalatok alapján** ítéli meg a Hivatal munkáját.

A megkérdezettek közül **30 fő (18,07%) a Közgyűlésen való szereplés alapján** ítéli meg a Hivatalt. **22 fő (13,25%) az állampolgárok véleményére ad** ebben a témában. A válaszadók közül **3 fő (1,8%) a vezetői minősítések alapján** ítélkezik a Hivatal tekintetében. Egyéb szempontok - „személyes tapasztalat” - alapján **1 fő (0,6%) 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.

A 3.2. kérdésre 3 kérdőívet kitöltő nem válaszolt.

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

Az 1. kérdésre a válaszadók több, mint kétharmada **35 fő (72,91%) 5-ös** osztályzatot, **12 fő (25%) 4-es** osztályzatot adott. Mindösszesen **1 fő (2,08%) 3-as** osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

Az 1. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,7.

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

A 2. kérdésre a válaszadók több mint fele, **27 fő (56,25%) 5-ös** osztályzatot, **16 fő (33,33%) 4-es** osztályzatot adott. Mindösszesen **5 fő (10,41%) 3-as** osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

A 2. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,47.

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

A 3. kérdésre a válaszadók közel kétharmada, **29 fő (60,41%) 5-ös** osztályzatot, **14 fő (29,16%) 4-es** osztályzatot adott. Mindösszesen **5 fő (10,41%) 3-as** osztályzattal élt. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

A 3. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,5.

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

A 4. kérdésre a válaszadók közel kétharmada, **30 fő (62,5%) 5-ös** osztályzatot, **15 fő (31,25%) 4-es** osztályzatot adott. Mindösszesen **3 fő (6,25%) élt 3-as** osztályzattal. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

A 4. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,56.

5. kérdés: Milyennek értékeli a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységei által a testületi

anyagok előkészítésének adattartalmát?

Az 5. kérdésre 47 fő válaszolt. A válaszadók több, mint fele, 27 fő (57,44%) 5-ös osztályzatot, 16 fő (34,04%) 4-es osztályzatot adott. Mindösszesen 3 fő (6,38%) 3-as osztályzattal, 1 fő (2,12%) 2-es osztályzattal élt. 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

Az 5. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,46.

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

Az 6. kérdésre 47 fő válaszolt. A 6. kérdésre a válaszadók több, mint fele, 25 fő (53,19%) 5-ös osztályzatot, 20 fő (42,55%) 4-es osztályzatot, 2 fő (4,25%) 3-as osztályzatot adott. 2-es és 1-es osztályzatot erre a kérdésre egyetlenegy érintett sem adott.

A 6. kérdésre adott osztályzatok átlaga: 4,48.

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

A kérdőívet kitöltők közül 3 fő nem válaszolt a kérdőív ezen kérdésére. A beérkezett válaszok alapján **a hivatali ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest jobb megítélés alá esik.**

A válaszadók fele 23 fő (47,91%) jobbnak találja az ügyintéztést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest. Sokkal jobb színvonalúnak szintén 14 fő (29,16%) érzi az ügyintéztést más hivatalokhoz képest. 4 fő (8,33%) nyilatkozott úgy, hogy a Hivatal munkáját azonos színvonalúnak látja más hivatalokéhoz képest. 7 fő (14,58%) 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 8 válasz érkezett.

6 személy elégedettségét fejezte ki a Hivatal munkáját illetően: a döntések meghozatalához szükséges információ elérhető és rendelkezésre áll, a Hivatal hatékonyan segíti a képviselői-, illetve bizottsági munkát, munkájukhoz minden segítséget megkapnak a testületi tagok, valamint a kialakult gyakorlat, a Hivatal működésének színvonala megfelelő.

Egy települési önkormányzati képviselő a jelenleginél még több információ átadását tartaná fontosnak.

Egy másik települési önkormányzati képviselő pedig szeretné, ha az előterjesztések mellékletei (pl. térképek, szabályozási-terv kivonatok) jobb minőségben kerülnének csatolásra a testületi anyagokhoz.

A 3-as kérdéscsoportra adott válaszok összegzése:

A választ adó települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok többsége a bizottsági üléseken való szereplés alapján ítéli meg a Hivatal munkáját, valamint szintén nagy többség az előterjesztések színvonala, illetve a konkrét ügyintézés során szerzett tapasztalatok alapján alkot véleményt a Hivatalról.

A 3.2. pontban meghatározott és feldolgozott értékek minden pontban meghaladják a 4,4-es, három alkérdésnél pedig a 4,5-ös átlagot. A válaszadók 90%-a minden pontban az 5-ös vagy a 4-es osztályzatot jelölte meg a válaszaiban. A 3-as osztályzatok száma minimális volt: a testületi anyagok áttekinthetőségre, valamint érthetőségére vonatkozó kérdések esetén is csak 5-5 fő, míg a formai megjelenés, valamint az előterjesztések adattartalma esetében 3-3 fő jelölte be ezt az osztályzatot. A korábbi előterjesztésekkel való összhangot csak 2 fő, a szakszerűséget pedig 1 fő értékelte 3-as osztályzattal. 2-es osztályzatot mindössze egy 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 4,52 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, valamint formai megjelenésére vonatkozott. A válaszadó közül 35 fő (72,91%), illetve 30 fő (62,5%) úgy ítélte meg, hogy a Hivatal alkalmazottai a közgyűlési és bizottsági előterjesztéseket szakszerűen és megfelelő, jól áttekinthető formában készítik elő. Hasonlóan sok válaszadó - 29 fő - értékelte magasan a testületi anyagok előkészítésének érthetőségét is.

A megkérdezettek majdnem fele jobbnak találja az ügyintézkést Hivatalunkban más hivatalokhoz képest, sokkal jobb színvonalúnak a válaszadók közel egy harmada érzi az ügyintézkést más hivatalokhoz képest.

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.

Az elégedettség-mérés idei évi értékeit összehasonlítva a 2018-ban lefolytatott képviselői elégedettség-mérés eredményével, megállapítható, hogy a települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok Hivatallal való kapcsolattartási gyakorlata nem változott, jellemzően a testületeken keresztül, illetve a szervezeti egységek vezetői útján tartanak fenn kapcsolatot a Hivatallal. A legjellemzőbb testületi ülésekre való felkészülést szolgáló munkamódszer, valamint munkahatékonysági eszköz változatlan a 2018-as évhez képest: a képviselők és a bizottsági tagok a teljes testületi és bizottsági anyag átnézésével készülnek fel az ülésekre, valamint a munka hatékonyságának szempontjából meghatározott eszközök közül a Közgyűlés által meghatározott stratégiai elképzelésekhez igazodó cél-és feladatmeghatározást tekintik a legfontosabbnak.

A Hivatali munka megítélését tartalmazó információk körében, míg 2018-ban legnagyobb arányban a konkrét ügyintézés során szerzett tapasztalat alapján ítélték meg a képviselők és a bizottsági tagok a Hivatal, addig idén ezt megelőzi a bizottsági üléseken való szereplés, valamint az előterjesztések színvonalának szempontja.

A testületi anyagok előkészítésének és tartalmának értékelésére vonatkozó kérdésre adott válaszok átlagértéke a tavalyi 4,45-ös értékhez képest idén magasabb, 4,52 lett, ami azt mutatja, hogy a megkérdezett települési önkormányzati képviselők és nem képviselő bizottsági tagok elégedettebbek a részükre nyújtott szolgáltatással, a testületi anyagok előkészítésével, minőségével.

A hivatali ügyintézés színvonalának megítélése más hivatalokhoz képest 2018-ban a megkérdezettek harmadának megfelelő többség véleménye szerint a „sokkal jobb”, illetve ugyanilyen többségben a „jobb” megítélés alá esett, mely idén annyiban változott, hogy a válaszadók harmada sokkal jobbnak, míg a megkérdezettek fele jobbnak érzi a hivatal munkáját más hivatalokhoz képest.

Összességében tehát a Hivatallal szembeni képviselői elégedettség kiemelkedőnek mondható.