

**SZENDRŐ VÁROS ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERI HIVATALA**

2007. évi

MINŐSÉGPROGRAMJA

1. sz. példány

Példány tulajdonosa: Minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:

Szaniszló János
Polgármester

Jóváhagyás időpontja: 2007. január 03.

Alkalmazás: Szendrő Város Polgármesteri Hivatal

Érvényes: 2007. december 31.

Szendrő Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatal vezetősége az elfogadott minőségpolitika és az általánosan megfogalmazott minőségcélok megvalósítása érdekében 2007. évre az alábbi minőségcélokat tűzi ki, meghatározza azok határidőit és felelőseit, valamint a minőségcélok teljesülésének mérési módszereit.

A 2007. évi minőségprogram fő célkitűzését az elektronikus ügyintézés alapjainak megteremtése, a rendeletek legfontosabb, adatok elektronikus úton történő elérése ez által az ügyintézésre fordított idő lerövidítése és az ügyfelek érdekeinek érvényesítése.

1. A hatékony iratkezelés megvalósítása érdekében célul tűzzük ki:

1.1. a teljes körű – osztott elektronikus iktatás bevezetését a hivatalban

Határidő: 2007. január 31.

Felelős: aljegyző

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. évi ügyfél elégedettségi adatok összehasonlítása a 2007. évi ügyfél elégedettségi adatokkal.

Szükséges pénzügyi fedezet: 600 eFt

1.2. az iratok teljes körű selejtezését és az irattár rendezését

Határidő: 2007. december 31.

Felelős: aljegyző

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. évi ügyfél elégedettségi adatok összehasonlítása a 2007. évi ügyfél elégedettségi adatokkal.

Szükséges pénzügyi fedezet: költséget nem igényel

2. Az elektronikus ügyintézés alapjainak megteremtése érdekében célul tűzzük ki:

2.1. az önkormányzat rendeleteit elektronikus formában elérhetővé tesszük az ügyfelek számára a hivatal internetes portálján, ezáltal növelhetjük a lakosság tájékozottságát és az ügyintézés hatékonyságát.

Határidő: 2007. március 31.

Felelős: aljegyző

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. évi ügyfél elégedettségi adatok összehasonlítása a 2007. évi ügyfél elégedettségi adatokkal.

Szükséges pénzügyi fedezet: 20 eFt

2.2. egységes, szociális ellátásokat kezelő számítógépes program beszerzését

Ezen program segítségével lehetőség lesz a szociális ellátásra jogosultakat egy rendszerben kezelni, ami az ügyintézők munkáját jelentősen megkönnyítené. Kevesebb időráfordítással a program működésével növelhetjük a hivatal hatékonyságát.

Határidő: 2007. december 31.

Felelős: aljegyző

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. évi ügyfél elégedettségi adatok összehasonlítása a 2007. évi ügyfél elégedettségi adatokkal.

Szükséges pénzügyi fedezet: 600 eFt

3. A minőségirányítási rendszer hatékony működtetése érdekében célul tűzzük ki:

3.1. további belső auditorok kiképzését

3.2. a minőségirányítási rendszer Gyámhivatalra is kiterjedő kibővítését

3.3. ügyfélelégedettség mérésére új módszer kidolgozása

Határidő: 2007. december 31.

Felelős: aljegyző, MIR vezető

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. és 2007. évi vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyveinek összehasonlító elemzése.

Szükséges pénzügyi fedezet: költséget nem igényel

4. A Polgármesteri Hivatal beszerzésekkel kapcsolatos folyamatok minőségügyi

szabályozásának biztosítása érdekében célul tűzzük ki a beszállítók újra-minősítését.

Az értékhatárok növekedése miatt a hivatal irodaszer megrendelése nem tartozik a közbeszerzési törvény hatálya alá, ezért fokozott figyelmet kell fordítanunk a beszállító kiválasztására.

Határidő: 2007.március 31. ill. új beszállítók esetében folyamatos

Felelős: aljegyző

A cél megvalósításának mérési módszere :

A 2006. és 2007. évi elfogadott beszállítók listájának összehasonlító elemzése.

Szükséges fedezet: külön költséget nem igényel.

5. A hivatali dolgozók felkészültségének, képességeinek fejlesztése, valamint a közigazgatás korszerűsítéséből adódó jogszabályi változásokhoz való rugalmas alkalmazkodás biztosítása és az e-

közigazgatás bevezetésének előkészítése érdekében elő kívánjuk segíteni a dolgozók ismereteinek bővítését.

Ennek érdekében fokozott figyelmet fordítunk a felettes szervek által szervezett szakmai továbbképzésekre, az EU HEFOP pályázati kiírásaira.

Határidő: 2007. december 31.

Felelős: Igények és lehetőségek felméréseért: aljegyző

A cél megvalósulásának mérési módszere: a 2006. évi és a 2007. évi továbbképzési adatok összehasonlító elemzése

Szükséges pénzügyi fedezet: EU-s pályázat esetén költségigénye nincs

6. A hatékony munkavégzés feltételeinek biztosítása és ügyfélbarát környezet kialakítása érdekében az alábbi célokat fogalmazzuk meg:

Pénzügyi lehetőségeink függvényében törekszünk a hivatal bővítésének befejezésére és nagy hangsúlyt helyezünk az irodák ügyfélcentrikus elhelyezésére. A nagy ügyfelforgalmat lebonyolító irodákat /pl. szociális-, okmányiroda/ a hivatal könnyen megközelíthető részeire költöztetjük.

Határidő: 2007. december 31.

Felelős: jegyő, aljegyző

A cél megvalósulásának mérési eszköze: 2006. és 2007. évi elégedettség mérés adatainak összehasonlító elemzése

Szükséges pénzügyi fedezet: 20mFt

Szendrő, 2007. január 03.

Vidó György
jegyző