

K i v o n a t

**Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testületének
2016. április 27-én megtartott rendes, nyílt ülésén
készült jegyzőkönyvéből**

Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testülete 10 igen (egyhangú) szavazattal a következő határozatot hozta:

111/2016. (IV. 27.) képviselő-testületi határozat

Tárgy: Tájékoztató a Járási Hivatal működéséről, Bicske Város Önkormányzatát érintő feladatokról, valamint a járás – azon belül kiemelten Bicske Város – munkaügyi helyzetéről

Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testülete

1. Fejér Megyei Kormányhivatal Bicskei Járási Hivatal vezetője, Szabó Gábor Hivatalvezető Úr a Bicskei Járási Hivatal a járás – azon belül kiemelten Bicske Város – munkaügyi helyzetéről a csatolt melléklet szerint tájékoztatást tudomásul veszi.
2. Fejér Megyei Kormányhivatal Bicskei Járási Hivatal vezetője, Szabó Gábor Hivatalvezető Úr a Bicskei Járási Hivatal működéséről és Bicske Város Önkormányzatát érintő feladatairól a csatolt melléklet szerint tájékoztatást tudomásul veszi.

Határidő: 2016. április 27.

Felelős: Polgármester

K.m.f.

Pálffy Károly
polgármester

Dr. Bacsárdi József
aljegyző

Tárgy: Tájékoztató a Járási Hivatal működéséről, Bicske Város Önkormányzatát érintő feladatairól

Tisztelt Képviselő-testület!

Tisztelt Város- és Vállalkozásfejlesztés Bizottság!

Tisztelt Gazdálkodási Bizottság!

Bicskei Város Önkormányzat Képviselő-testülete munkaterve alapján a Fejér Megyei Kormányhivatal Bicskei Járási Kormányhivatal megalakulásáról, szerkezetéről, eddigi működéséről az alábbi tájékoztatást nyújtom.

I. A hivatali struktúra

A megyei kormányhivatalok 2015. április 1. napjától végrehajtott külső és belső integrációja következtében változott a hivatali struktúra, csökkent a szervezeti egységek és a vezetők száma is. 2015. évben folyamatosan újabb feladat- és hatásköröket kaptunk, az összlétszám azonban változatlanul 61 fő.

A kialakult szervezeti struktúra:

1. Kormányablak Osztály 13 fő
 2. Hatósági és Gyámügyi Osztály 20 fő
 3. Élelmiszer-biztonsági és Állategészségügyi Osztály 5 fő
 4. Foglalkoztatási Osztály 7 fő
 5. Földhivatali Osztály 15 fő.
- Összesen 61 fő.

A hivatalvezető-helyettes a Foglalkoztatási Osztály vezetését is ellátja, ezért 7 főre emelkedett az osztály státuszainak száma. Az integráció következtében a jelenlegi Járási Gyámhivatal beolvadt a törzshivatal Hatósági Osztályába.

Az integrációval kapcsolatos másik fontos változás, hogy az Élelmiszer-biztonsági és Állategészségügyi Osztály önálló osztályként a területi illetékesség növelésével a Bicskei és a Gárdonyi Járás mellett a Móri Járás illetékességi területéhez tartozó feladatokat is ellátja. Az integrációval a Bicskei Járási Hivatal öt osztállyal biztosítja a szolgáltató közigazgatást.

II. Járási államigazgatási feladatok bővülése:

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások rendszere 2015. március 1-től jelentősen átalakult, a járási hivatalok hatáskörébe került az aktív korúak ellátása. Az állam és az önkormányzat segélyezéssel kapcsolatos feladatai különváltak.

További állami ellátások kerültek 2015. március 1-jétől a járáshoz, ezért a Bicskei Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya állapítja meg az aktív korúak ellátásával kapcsolatos támogatásokat, ezért a foglalkoztatást helyettesítő támogatás, az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás iránti kérelmek benyújtására itt van lehetőség.

A feladat önkormányzatoktól történő átadás-átvétele során 575 db (Bicske esetében 160 db) ügyiratot vettünk át a járás illetékességi területéhez tartozó önkormányzataitól. Az átadás-átvétel végrehajtásában nagy segítséget jelentett, hogy a Bicskei Polgármesteri Hivatal köztisztviselőjét 2015. március 9. napjával átvehette a járási hivatal, aki biztosította a további gördülékeny ügyintézését.

III. A működés (infrastruktúra)

- 3.1. A Fejér Megyei Kormányhivatal Bicskei Járási Hivatala a Bicske Város Önkormányzatával 2012. október 28-án megkötött és 2012. december 31-én a módosított megállapodás alapján használója és üzemeltetője a Bicske, Kossuth tér 14. és a Bicske, Kossuth tér 16. sz. alatti épületeknek.
A Járási Törvény 89. §-ának időközben történő módosítása következtében; a megkötött megállapodás alapján a Fejér Megyei Kormányhivatalt ingyenes használati jog illeti meg.
- 3.2. Továbbra is nagyon várjuk az új járási hivatal megépítését. A Kormány 1754/2013. (X.24.) Korm. határozat alapján Fejér Megyei Kormányhivatallal és Bicske Város Önkormányzatának együttműködése mellett új járási hivatal építésére kerül sor.
- 3.3. A foglalkoztatási osztály (Bicske, Kiszalud utca 50.) épületének állaga folyamatosan romlik. A végső megoldást a foglalkoztatási osztály számára ez épület esetében is az új járási hivatal megépítése jelenti. A Kormányhivatal az elmúlt időszakban állagmegóvási munkákról intézkedett. (pl.: lapos tető szigetelése)
- 3.4. A vezetékes telefonnal kapcsolatos problémák megszűntek a Kormányhivatal új szerződése alapján. Az Okmányirodai Osztály és a Hatósági és Gyámügyi Osztály hivatali mobil elérhetősége továbbra is biztosított.
- 3.5. Az Okmányirodai Osztály esetében egy-egy komolyabb esőzés alkalmával az iroda beázása – főleg az ügyfélfogadó területen – rosszabb helyzetet eredményez. Főleg a nyári hónapokban az ügyfélváró levegőtlenése néha szinte elviselhetetlen az ott várakozók számára. Az ügyfélváró klímaberendezés ügyében felvesszük a kapcsolatot a Kormányhivatal üzemeltetési Osztályával.

IV. Okmányirodai Osztály működése

4.1. Az Okmányirodai Osztályról általában

A 2015. április 1-jei hatállyal végrehajtott *Kormányhivatalok belső integrációja* elnevezésű kormányzati intézkedés az Okmányirodai Osztály feladat- és hatáskörét nem érintette.

A **Bicskei Járási Hivatal Okmányirodai Osztálya** – továbbra is a *járáás egyetlen okmányirodájaként* – mint „közepes” kategóriába tartozó okmányiroda a *járáshoz tartozó 15 település* vonatkozásában, illetve a 66/2015. (III. 30.) Korm. rendelet 2. § (6) és (7) bekezdéseiben foglaltak szerinti illetékességgel látja el feladatait.

A járáásban nem működik még Kormányablak. A Bicskei Járási Hivatal új épülete várhatóan 2017-ben kerül átadásra, így a Kormányablak – a tervek szerint - is ezzel együtt kerül kialakításra.

Ettől függetlenül fontos feladatunknak tartjuk azon ügyfelek kiszolgálását, akik a Kormányablak hatáskörébe tartozó ügyeket szeretnék intézni. Sajnos erre sem személyi, sem tárgyi feltételeink nem adóttak, ennek ellenére minden esetben segítséget nyújtunk.

Ilyen ügyekben közvetlen elérhetőség megadásával, irattovábbítással, formanyomtatvány biztosításával, tájékoztatás nyújtásával segítjük az ügyfeleket kérelmük benyújtásában.

Legjellemzőbb „KAB” megkeresések: családi pótlék, GYES, nyugdíjazással kapcsolatos ügyek.

Az okmányirodába érkező ügyfelek egy része nem a járáshoz tartozó településen rendelkezik állandó lakcímmel, **nagyon sokan érkeznek más járáshoz tartozó környező településekről.** (Herceghalom, Páty, Zsámbék, Budakeszi, Tatabánya, stb.) A lakcímbeljelentés kivételével, országos illetékességgel intézhetőek az okmányirodai ügyek (a hivatalból indított ügyek kivételével), ezért a járáshoz nem tartozó településekről érkező ügyfelek „kiszolgálása” is kötelezettségünk.

További speciális helyzetet jelent a településen működő Menekülteket Befogadó Állomás, a Kossuth Zsuzsa Gyermekotthon, valamint a Fejér Megyei Integrált Szociális Intézmény. Mindhárom intézményről elmondható, hogy nagyszámú, speciális ügyfélkört jelentenek az okmányirodai ügyintézésben.

Vonzáskörzetünkben **10 olyan nagyobb cég** (közülük a legnagyobbak Spar, Tesco, Schmitz Cargobull, Mészáros és Mészáros Kft., Bicskei Mg. Zrt., Suzuki Autóház stb.) található, melyek a **gépjármű ügyintézés** területén történő nagy mennyiségű ügyszámok „kiszolgálása” jelentős terhet ró az osztályra.

A Bicskei Járási Hivatal Okmányirodai Osztályán elkülönül egymástól a „back office” és „front office” munkavégzés és munkaterület. **Jelenleg összesen 5 munkaállomás** található a „front office-ban”, (ebből két ügyintéző gépjármű ügyekkel, három fő pedig a személyi okmányokkal, vezetői engedéllyel, menekültek nyilvántartásba vételével, illetve személyazonosító igazolvánnyal való ellátásával, elkészült okmányok átadásával foglalkozik) ami gyakran kevésnek bizonyul az ügyfélforgalom zökkenőmentes ellátásához. Ilyen esetekben a „back office-ban” működő BM-s gépek bevonásával és a háttérmunkát végző munkatársakkal kell besegíteni a „front office-os” ügyintézésben.

Az Okmányirodát területi és műszaki paraméterei **alkalmassá tennék** arra, hogy **még egy munkaállomás** kialakításra kerüljön, ehhez egy db. konfigurációra lenne szükség. Ezt az „igényünket” az elmúlt évben jeleztük Kormány megbízott Úron keresztül a KEKKH elnökének és Államtitkár úrnak.

4.2. Ügyfélfogadás

Ügyfélfogadásunk rendje 2015. február 1. napjától változatlan:

Hétfő: 8.00-12.00 és 13.00-16.00

Kedd: szünnap

Szerda: 8.00-12.00 és 13.00-18.00

Csütörtök: 13.00-16.00

Péntek: 8.00-12.00

Az ügyfélfogadás rendjét, ügyfeleink igényeihez próbáltunk igazítani.

A 2016. szeptember 1. napjától tervezzük az ügyfélfogadási időkeret növelését 3 órával. Ezt azért tudjuk megtenni, mert több kollégánk is befejezi a felsőfokú iskolát (NKE).

Terveink szerint az egyik napon reggel 7.00 órától lenne ügyfélfogadás annak érdekében, hogy többen akár a munkaidő előtt is el tudják intézni ügyeiket. Másik napon 12.00 órától lehet ügyet intézni, pénteken az ügyfélfogadás 13.00 óráig tart majd.

Időpontfoglalás:

Az időpontfoglalásnál az XR rendszerben közel egy éve már több időt biztosítunk a korábbi gyakorlattal szemben. A rendszer „kifeszítésénél” figyelemmel kell lenni arra is, hogy emellett a napi sorszámmal érkező ügyfelek is el tudják intézni ügyeiket akkor is, ha időközben kisebb létszámmal működik az osztály.

Jelenleg már 13 óra időtartamban lehet az XR-ben időpontot foglalni, ami meghaladja a KEKKH által elvárt 40%-ot, pontosan 56%. Az időpontfoglalás lehetősége már biztosított minden napszakra és ügytípusban. Az ügyfelek egyre inkább kihasználják ezt a lehetőséget, hiszen ez az időpontfoglalás egyszerű és hatékony módja. (www.magyarorszag.hu, ügyfélkapu használata nélkül)

Ma már vezetékes és mobil telefonszámon is elérhetőek vagyunk, azonban sajnos a vezetékes telefon – ügyfélirányító munkakör hiányában – rövid idő után az iktatást végző munkatársnál jelez, aki nem minden esetben tudja azt felvenni, illetve nem kompetens minden ügyben felvilágosítást adni.

Az okmanyiroda@bicske.fejer.gov.hu e-mail címre érkező megkeresésekre minden esetben válaszolunk.

4.3. Tevékenységünk a számok tükrében

Az Okmányirodai Osztály feladatkörébe tartozó ügyekben 2015. évben összesen **25.872 db elsőfokú döntés** született, ami meghaladta az előző évi ügyek számát. Az elmúlt évben közel **16 ezer ügyfelet** szolgáltunk ki, ami –tekintve néhány ügy bonyolultságát – más ügyfélfogadós területekkel összevetve, a létszám problémáink ismeretében, komoly teljesítmény.

Az elsőfokú döntések elleni **jogorvoslati ügyek száma 26 db**, melyeknek nagy részét a mozgáskorlátozott személyek parkolási igazolvány iránti kérelmének elutasítása tárgyában, illetve a vezetői engedélyek hivatalból történő bevonása okán keletkezett. Mindkét ügytípusban más eljáró hatóság (szakhatóság) döntésére alapul az Okmányiroda által meghozott döntés.

Az osztály feladatkörébe tartozó összes hatósági ügy számát tekintve **az ügyek közel felét továbbra is a gépjármű ügyek teszik ki**, ezek túlnyomó többsége hivatalból indított eljárás más szervek megkeresésére, vagy az ügyfél kötelezettségének elmulasztása miatt indulnak.

Hatósági ellenőrzést az okmányiroda az újként induló, bejelentett vállalkozások esetében folytat. 2015-ben **94 vállalkozást ellenőriztünk** (jogszabály alapján kötelezően), melyek közül 5 esetben került sor a tevékenység megtiltására szabálytalanságok miatt.

A **végrehajtási eljárásban** komolyabb hátralékkal küzdünk, ennek sajnos nem sok eredménye van – az önkéntes teljesítéstől eltekintve – ugyanis komolyabb eszközünk nincs a behajtásra. A behajtás hatékonyságát egy behajtó iroda növelhetné, de ilyen szerződés megkötésére járási szinten nincs lehetőség.

Az Okmányirodai osztály **engedélyezett létszáma 2016. április 1-től 14 fő** (ebből egy fő osztályvezető, egy fő iratkezelő és egy fő tartósan távol van szülési szabadságon, illetve egy álláshely jelenleg még betöltetlen). Áprilisban egy fő más munkahelyre távozott, a létszám feltöltésre került. A kormánytisztviselők közül **5 fő felsőfokú tanulmányokat végez** (tanulmányi szerződéssel), ami a vizsgaidőszakokban erősen megnehezíti az itt lévők helyzetét. Ez nagyságrendileg kétszer hat hetet jelent az évből, ezen túl pedig ki kell adni a szabadságokat is, ami sajnos csak komoly kompromisszumok árán sikerül. Az Okmányirodai osztályon – hasonlóan a járási hivatal többi szervezeti egységéhez – **valójában nincs igazgatási szünet**, tehát egész évben folyamatos az ügyfélfogadásunk annak kialakított rendje szerint.

Pozitívumként említhetjük, hogy **közfoglalkoztatás keretében biztonsági őr dolgozik** az osztályon, ami nagyban hozzájárul a rend fenntartásához. Az ügyfélirányító munkatárs (amíg volt erre egy fő közfoglalkoztatásban) szintén sokat jelentett a gördülékeny ügyfélfogadás megszervezésében.

2015-ben **közérdekű bejelentést** nem tettek az Okmányirodai Osztályon és **írásbeli panasz** sem érkezett. A szóban tett panaszokat (1-2 eset volt) – melyek a várakozási idő miatt adódtak

- helyben „kezeltük”, illetve az ügyfél, miután elmondta esetleges sérelmét, már nem kívánt írásban panaszt tenni.

Sajnos nem számolhatok be arról, hogy nincs vagy rövid a várakozási idő, de minden eszközzel azon vagyunk, hogy a várakozási időt csökkentsük.

Ennek megfelelően soron kívül (rövid várakozási idővel) történik az ügyintézés az alábbi esetekben:

- elkészült okmány átvétele,
- interneten időpontot foglaló és így időpontra érkező ügyfelek ügyeinek intézése,
- csecsemővel, kisgyermekkel érkező ügyfelek esetében csak és kizárólag abban az esetben, amikor a gyermek az ügyfél,
- NEK, ügyfélkapu igénylése.

Itt szeretném megemlíteni, hogy **az általános iskolai beíratás előtt a bicskei óvodások** (illetve szüleik) részére **időpontokat** biztosítottunk (ebből két alkalommal zárva tartási idő alatt) a NEK azonosító, illetve ha szükséges volt, akkor személyazonosító igazolvány készítéséhez, Alpolgármester Asszonnyal és az óvodavezetővel egyeztetve. A jövőben ezt a lehetőséget a járás többi települése estén is felajánljuk.

4.4. „Újdonságok” az Okmányirodai ügyintézésben

2016. január 1-től került bevezetésre az ún. **e-SZIG**, amely a személyazonosító igazolvány új generációját jelenti. A Kormányzati szándék az okmány biztonságának növelése, új, széles körben alkalmazható EU konform „eszköz” bevezetése volt.

Jogszabályi alapjait a Polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. tv. és a személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás és aláírás-felvételzés szabályairól szóló 414/2015. (XII. 23.) Korm.rendelet teremtette meg.

A lakosság tájékoztatása céljából az Okmányirodában **szóró anyag** áll rendelkezésre, illetve az Okmányirodai osztály vezetője a Nagy Károly Városi Könyvtárban és a Bicskei Televízióban tartott **előadást a témában**.

Január 4-től április 10-ig terjedő időszakban **957 fő magyar állampolgár és 54 fő menekült státusszal rendelkező polgár igényelt e-SZIG-et** a Bicskei Okmányirodán. Ideiglenes személyazonosító okmány kiállítására **371 esetben** került sor. Az új okmány bevezetése az ügyintézőknek annyiban jelent többletmunkát, hogy a kapcsolatos új információkat el kell mondaniuk az ügyfeleknek, illetve a személyazonosító igazolvány okmányirodában történő aktiválása is hosszabb ügyintézészt igényel, főleg, ha az ügyfél elektronikus aláírást is igényelt. Ez sajnos általában **nagyobb várakozási időt jelent a személyi okmányok készítése esetében**.

Az elmúlt évben **több új, ügyfélbarát, elektronikus szolgáltatás - TŰAP, IVÜSZ, SZEÜSZ - bevezetésére került sor**, melyek elméleti alkalmazásából az ügyintézőknek vizsgát kellett tenniük. Ezek a gyakorlatban még nem igazán jelentkeztek, de vélhetően rövid időn belül élni fognak az ügyfelek ezekkel a lehetőségekkel.

2016. január 1-től – a bürokrácia-csökkentést célzó jogszabályok hatályba lépésével - sok, jelentős változás történt az okmányirodai ügyek tekintetében is. Ügyintézőink folyamatosan nyomon kell, hogy kövessék ezeket a változásokat és gyorsan kellett reagálni azok gyakorlati alkalmazását illetően is.

4.5. Ügyfél-elégedettség mérés eredménye

A Fejér Megyei Kormányhivatal Bicskei Okmányirodájában **2015. március 1-je és április 15-e** között az ügyfelek „elégedettségét” névtelen és önkéntes adatszolgáltatás céljából összeállított kérdőív segítségével mértük. Ügyfeleink közül csak kis számban fordítottak időt a válaszadásra, így összesen **105 db értékelhető kérdőív** került feldolgozásra. Természetesen ezekből is lemérhetőek különböző összefüggések, de sajnos ez a szám nem tekinthető reprezentatívnak. Ehhez járul még az a tény is, hogy néhányan értékelésre alkalmatlan módon töltötték ki a kérdőíveket.

A kérdőív szerkezetileg három részből állt:

Ügyfeladatok

Ügyfélforgalmi adatok

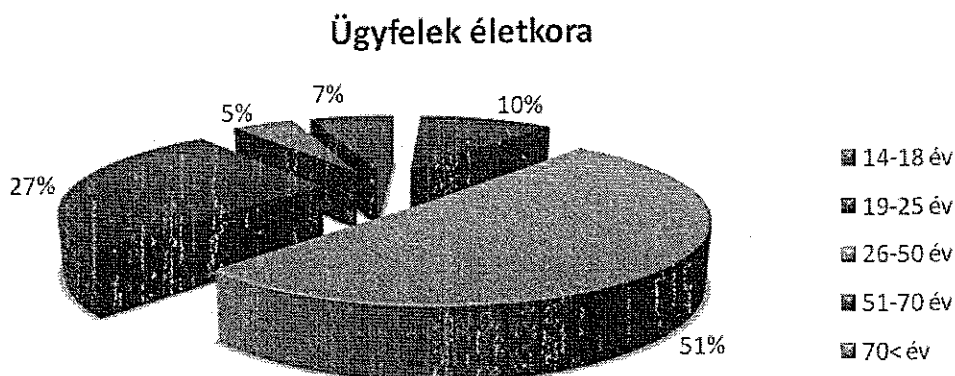
Aktuális ügyintézésre vonatkozó adatok

A kérdőív első részében olyan kérdéseket tettünk fel, melyekből szűrhető, hogy leginkább melyik korosztály, milyen nemű és végzettségű ügyfelek intézik jellemzően ügyeiket nálunk. Fontos kérdés volt, hogy ügyfeleink honnan érkeznek. Az ügyfélforgalmi adatok kérdéssorában arra szeretnénk volna választ kapni, hogy milyen gyakran keresik fel az okmányirodát, illetve megfelelőnek tartják –e a kialakított ügyfélfogadási rendet. Ebben a kérdéssorban a működést lehetett értékelni egy ötfokú skálán.

A napi ügyintézésre vonatkozóan pedig a konkrét ügyintézésre vonatkozó kérdéseket tettünk fel. Itt is lehetett értékelni az ügyintézőt különböző tulajdonságai alapján, úgymint udvariasság, gyorsaság, szakszerűség, stb.

A kérdőívek kiértékelése alapján az alábbi következtetések kerültek megállapításra:

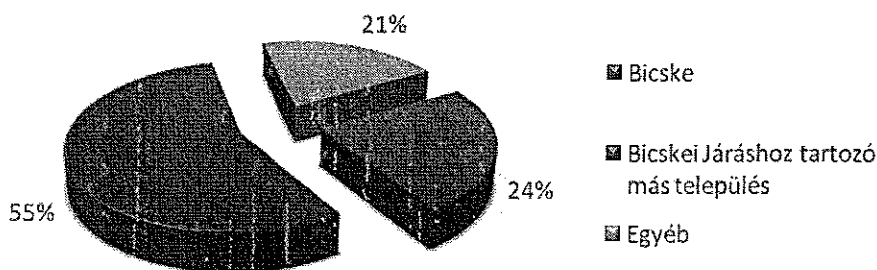
1. Ügyfeleink **több mint fele (50,48%-a)** a **26-50 év közötti**, míg a **legkisebb százalékban (4,76%)** a **70 év feletti** korosztályból kerül ki. A nemek arányát tekintve **döntő többségében – az ügyfelek kétharmada – férfiak** keresik fel ügyintézés céljából az okmányirodát.



Ami az iskolai végzettséget és a munkaviszonyt illeti, ügyfeleink **több, mint a felének középiskola** a legmagasabb iskolai végzettsége és **megközelítőleg 50%-a alkalmazott**. Ezt követi közel 20%-al a nyugdíjas „kategória”. Az állandó lakóhely tekintetében **az ügyfelek 54,29%-a a Bicskei járáshoz tartozó településről, 23,81%-a Bicskéről és 20%-a egyéb településről** érkezik hozzánk. Ez hozzávetőlegesen azt jelenti, hogy minden ötödik ügyfelünk országos illetékesség alapján érkezik hozzánk leginkább Zsámbékról, Bátorbágyról, Herceghalomról, Perbálról, Budakesziről, Érdről, Tatabányáról, de budapesti ügyfeleink is voltak. Érdekességként jegyzem meg, hogy az állandó lakóhelyre vonatkozó kérdésre adható három válasz közül úgy választották nagyon sokan az „egyéb” kategóriát, hogy valójában a Bicskei járáshoz tartozó településen élnek. (ez is egy válasz lehetőség volt) Ebből következhet, hogy valójában

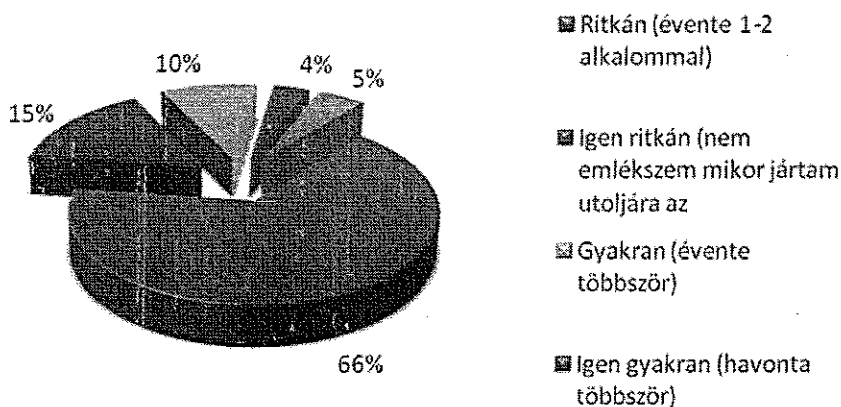
sokan nincsenek tisztában azzal sem, hogy településük, ahol élnek, a Bicskei járáshoz tartozik.

Ügyfelek állandó lakóhelye



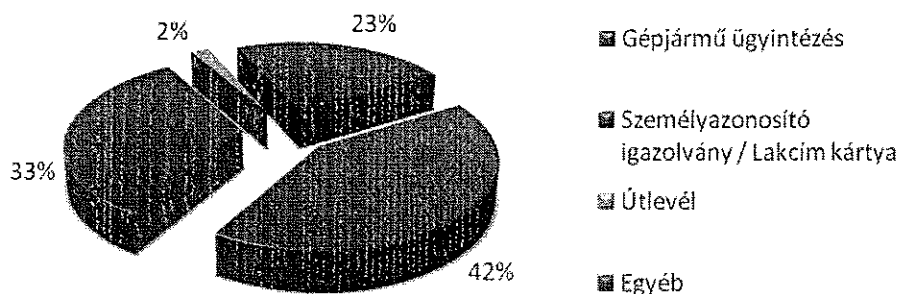
2. Ügyfeleink döntő többsége ritkán (évente 1-2 alkalommal) keresi fel irodánkat, és csak elenyésző százalékban (4,76%) vannak olyanok, akik a kérdőív kitöltésekor jártak nálunk első alkalommal. Az ügyfelek közel 90%-a megfelelőnek tartja az okmányiroda ügyfélfogadási rendjét, illetve annak tájékoztatási rendjét. A működésre vonatkozóan feltett kérdésekre az ötfokú skálán a legalacsonyabb pontot az az állítás kapta, hogy „a járásban jól ismerik az Okmányiroda működését.”, a legjobb minősítést pedig az az állítás, hogy „Az Okmányiroda jól megközelíthető.”

Okmányiroda látogatási gyakoriság



3. A napi ügyintézésre vonatkozó adatokból megállapítható, hogy a legtöbben – 42,86%-ban – gépjármű ügyintézés céljából keresnek fel bennünket. Ez azért is érdekes adat

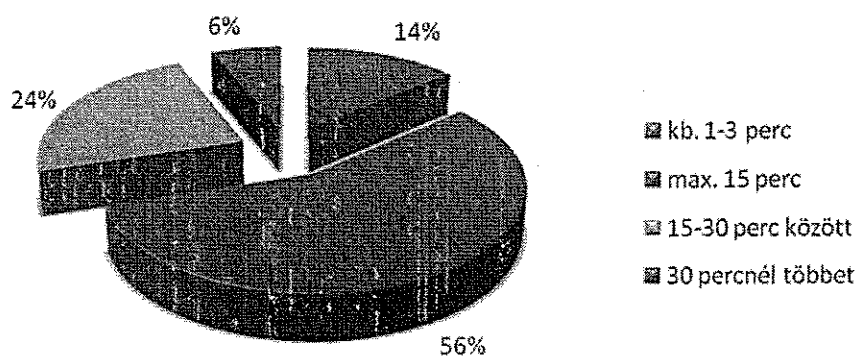
Ügyek előfordulása gyakoriság szerint



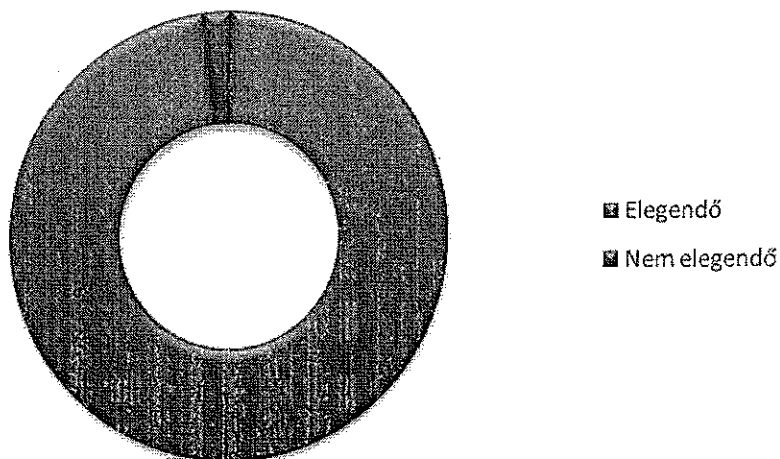
lehet, mert általában ez a legbonyolultabb ügy kategória, melynek intézése is gyakran több időt vesz igénybe, mint a többi ügytípus.

Ügyfeleink **leginkább szerdai napon – közel 50%-ban – azon belül pedig a reggeli nyitáskor** érkeznek ügyet intézni, ezt követi a hétfői nap és a legalacsonyabb százalékban a pénteki nap jellemző, mint ügyintézési szokás. (A számok is azt mutatják, hogy jó döntés volt visszaállítani a szerda délelőtti ügyfélfogadási rendet.) Ügyfeleink jelentős hányadát (41.90%) 30 percen belül fogadták a munkatársak, de sajnos csak 2%-al marad el ettől az a válasz, hogy 30 percen túl fogadták. A hatékonyságot jól mutatja, hogy **az ügyfelek több, mint felének ügyét max. 15 perc alatt sikerült elintézni** és közel 98% ügy értékelte, hogy elegendő időt foglalkoztak vele. Az ügyfelek közel 60%-a a várakozással töltött időt az ügyintézéshez szükséges időnek értékelte, és kevesebb, mint 10% gondolta úgy, hogy indokolatlanul hosszú időt töltött várakozással.

Ügyfelek által érzékelt ügyintézési idő

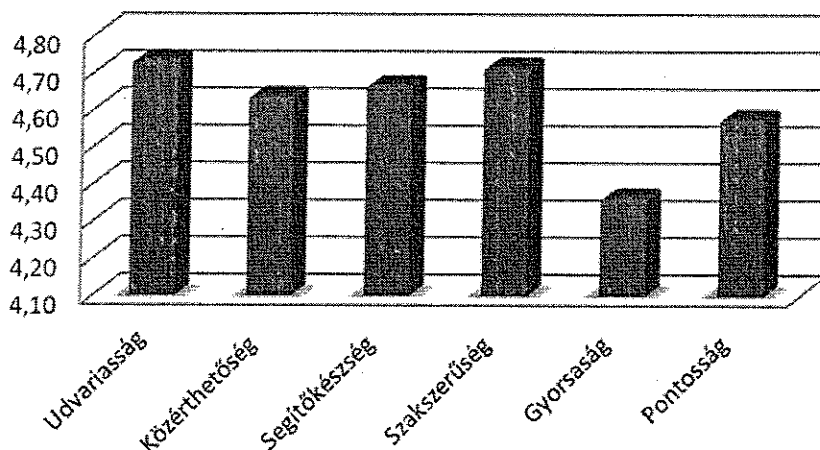


Ügyintézési idő hosszának megítélése



Ügyintézőink viselkedése kimagaslóan magas értékeket kapott, az ötös fokozatú skálán a legrosszabb érték – 4,36 pont – a gyorsaság volt. Ügyfeleink közel 90%-a nyilatkozta azt, hogy sikerült elintéznie az ügyét.

Ügyintézők értékelése (1-5 skálán)



Megkérdeztük ügyfeleinket arról is, hogy szerintük **hogyan lehetne emelni az ügyintézés színvonalát**. erre a kérdésre csak néhányan válaszoltak, de a válaszadók leginkább a **várakozási idő** miatt voltak elégedetlenek, javasolták a **több ügyintéző** foglalkoztatását, illetve az **időpont foglalás** lehetőségét. Néhányan javasolták a **minden napos nyitvatartási időt, hosszabb ügyfélfogadást**. A **váró helyiségeivel sokan elégedetlenek**, az valóban levegőtlen, a székek sajnos piszkosak, kopottak, rossz állapotban vannak. Többen észrevételezték, hogy a **különböző honlapokon nem megfelelő a tájékoztatás**, helytelenül szerepel az ügyfélfogadás rendje. Jónéhány pozitív, köszönő sorokat is kaptunk, szerencsére szép számmal **vannak elégedett ügyfeleink is**.

V. A Hatósági és Gyámügyi Osztály működése

A Hatósági és Gyámügyi Osztály 2015. április 1-jei hatállyal végrehajtott Kormányhivatalok belső integrációja elnevezésű kormányzati intézkedés folytán jött létre a korábbi gyámhivatal, mint szakigazgatási szerv és a törzshivatal hatósági osztályából jött létre.

A 2015-ös évben Gánt község visszakerülése a bicskei járáshoz az ott működő szociális intézményben élő 260 személy gondnoksági ügye és mintegy 150 közgyógyellátási ügy intézése növelte az ügyintézők leterheltségét.

2015. március 1-jén új feladatként került a járási hivatalhoz az aktív korúak ellátása az önkormányzatoktól.

A hatósági és gyámügyi osztály biztosítja 3 fő települési ügysegéd által a járáshoz tartozó 14 településen a heti rendszerességgel működő kihelyezett ügyfélszolgálatot. Tapasztalataink szerint a településeken élő – elsősorban idős vagy beteg emberek – szívesen választják az ügyintézésnek ezt a módját, mert az ügyintézővel való személyes találkozás nagyban megkönnyíti információszerzést.

Az osztályon dolgozó munkatársak közül 5 fő a gyámügyi igazgatás területén látja el feladatát, a munka-szervezés, feladatelosztás ABC rend szerint, az ügyfél neve alapján történik. A hatósági ügyekben 1-1 fő látja el az általános igazgatási és szabálysértési

feladatokat, továbbá 3 fő intézi a szociális ellátásokat annak típusai szerint: közgyógyellátás, ápolási díj, aktív korúak ellátása, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság, időskorúak járadéka.

2015. július hónapban módosult a hadigondozásról szóló törvény, mely alapján bővült a támogatottak köre, a volt hadiárva, hadigymoltak részére, mintegy 170 személy részére havi járadék, azon kívül 46 személy részére egyösszegű 50 ezer Ft-os támogatás került megállapításra. Az igénylők száma igen magas volt, és sok esetben a jogosultság megállapításához 50-60 évvel ezelőtti iratokat kellett levéltárból, a Honvédelmi Minisztérium adattárából, illetve a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság nyilvántartásából beszerezni. Összességében elmondható, hogy az ügyfelek nagyon elégedettek voltak, mivel elenyésző számban, 11 fő esetében került sor a kérelem elutasítására.

Fontos feladatunknak tartjuk az ügyfelek kiszolgálását különösen tekintettel arra, hogy legtöbbször szociálisan vagy mentálisan rászorulóknak tekintendők, sok esetben egyéb hivatali ügyeik intézésében is hatóságunk munkatársaihoz fordulnak. Tekintve, hogy Bicskén nem működik Kormányablak, rendszeresen segítjük ügyfeleinket a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátásokhoz szükséges nyomtatványokkal, illetve azokat továbbítjuk a megyei kormányhivatal számára.

Az osztály minden egyes ügycsoportja számos társszervvel való együttműködést követel meg: gyermekjóléti szolgálatok, oktatási-nevelési, egészségügyi és szociális intézmények, bíróság, rendőrség, stb. Szerencsére elmondható, hogy nagyon jó az együttműködés, az információ-áramlás, ami az ügyek hatékony, gyors intézését segíti.

Bicske, 2016. április 15.

Tisztelettel:



Szabó Gábor
hivatalvezető

Tárgy: Tájékoztató a Járás – azon belül kiemelten Bicske Város – munkaügyi helyzetéről.

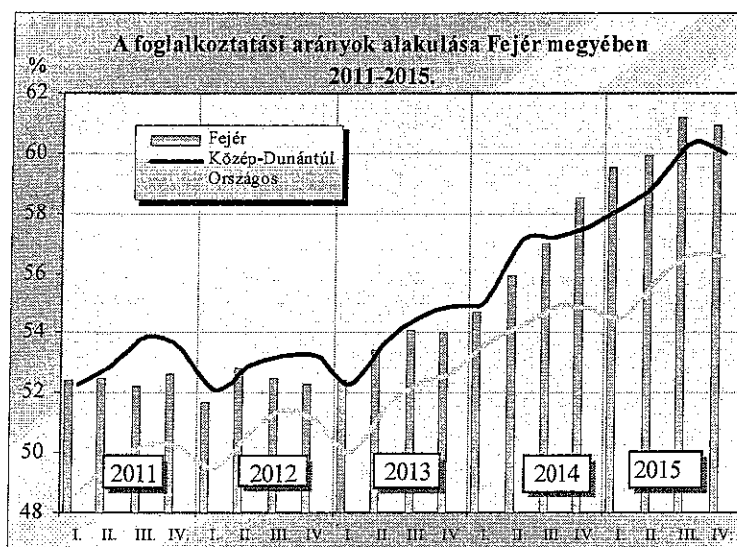
Tisztelt Képviselő-testület!

Tisztelt Város- és Vállalkozásfejlesztés Bizottság!

Tisztelt Gazdálkodási Bizottság!

Munkaerőpiaci helyzet a Bicskei Járásban 2015-ben

1) Megyei áttekintés



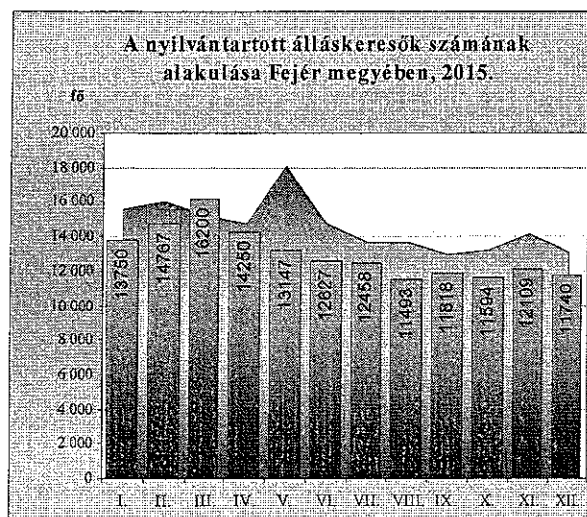
A KSH 2015. IV. negyedéves munkaerő-felmérése szerint a 15-74 éves, gazdaságilag aktív népesség száma kissé emelkedett. Fejér megyében számuk 203,8 ezer fő, az előző negyedévinél majd ezerrel kevesebb, és a régióban 0,7%-os, míg országosan 0,4%-os csökkenés következett be. A foglalkoztatottak száma Fejér megyében közel ezer fővel 196,9 ezer főre fogyott, ami 60,9%-os foglalkoztatási szintet eredményezett. Ez 4,3%-ponttal meghaladja az országos mutató értékét. Az aktivitási arány Fejérben az előző negyedévi 63,2%-os értékről 63,0%-ra mérséklődött, ami a régió mutatójánál némileg – 0,4 %-ponttal - magasabb, és az országos (60,3%)

adatnál is 2,7%-ponttal több. A KSH által mért munkanélküliségi ráta Fejér megyében az előző negyedévhez viszonyítva 0,2 %-ponttal 3,4%-ra emelkedett.

Ezek alapján elmondható, hogy a gazdasági aktivitást és a foglalkoztatottságot jelző megyei mutatók kedvezőbbek az országosnál, és hasonlóan alakultak, mint régiós szinten.

A nyilvántartott álláskeresők számának alakulása (a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat adatai alapján)

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat nyilvántartási rendszerében az évközi forgalmi adatok eredményeként Fejér megyében a 2015. decemberi zárónapon 11.740 fő álláskereső szerepelt, mely létszám valamivel több, mint egytizeddel (1.334 fővel) - kevesebb az egy évvel korábbi állapothoz.

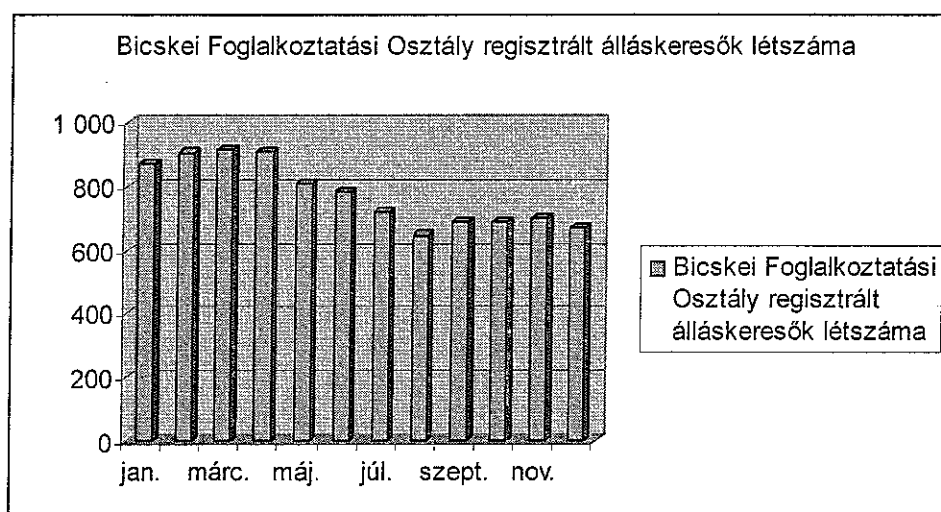


2015-ben a nyilvántartásban szereplő álláskeresők száma a 2014. decemberi értékről (13.074 fő) három hónap alatt mintegy 3 ezer fővel emelkedve márciusra tetőzött (16.200 fő), majd az ezt követő hónapokban folyamatosan, összesen mintegy 4,5 ezer fővel csökkent a decemberi 11.740 fő értékre.

Az álláskeresők számának mozgása az év első felében még követte a korábbi évek trendjeit, hisz tél végéig számukat a növekedés jellemezte, majd a tavaszi időszak kedvezve a mezőgazdaság, az építőipar és egyéb szezonális munkáinak, folyamatosan csökkenti a nyilvántartásban lévők számát. Azonban az év vége felé általános jellegű volt a beáramlás, ami az álláskeresők egyre növekvő számát eredményezte, de ez a tendencia nem nyilvánult meg, hisz az álláskeresők nagy számban tudtak belépni a különböző közfoglalkoztatási programokba, erőteljesen meghatározva az álláskeresők létszámának hullámzását.

Bicskei Járás

időszak	2015											
	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.
Bicskei Foglalkoztatási Osztály regisztrált álláskeresők létszáma	871	906	916	909	807	783	721	648	687	687	700	670



A statisztikából kiderül, hogy 2015. első negyedévében volt a legmagasabb a regisztráltak száma, augusztusban pedig a legalacsonyabb, majd év végén minimális mértékben emelkedett, decemberben pedig csökkent a ráta.

Általánosságban elmondható, hogy a járás a megyei illetve országos átlagnál jobb helyet foglal el.

2015-ben az álláskeresők száma átlagban 775 fő volt, a nyilvántartott álláskeresők aránya 4,9%. A pályakezdők az álláskeresők 7,6%-át adták. Számuk átlagosan 59 fő volt. A 12 hónapon túl folyamatosan nyilvántartottak aránya 21,8%. Az álláskeresők több mint fele részesült különböző ellátásokban, azonban az álláskeresők több mint 40 %-át tették ki a legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezők.

A tavalyi évben a járásban összesen 144 fő 25 év alatti helyezkedett el, ebből 54 fő a munkáltatónak nyújtott támogatással. A 25 év felettiek közül 1008 fő helyezkedett el, közülük 559 fő után kapott támogatást a foglalkoztató.

43 fő részesült képzési támogatásban, ebből 8 fő volt 25 év alatti álláskereső.

Az összes munkáltatók által bejelentett munkaerőigény 1094 fő foglalkoztatására irányult. Ebből 643 fő vett részt közfoglalkoztatásban. Ez éves szinten Bicskén 249 főt érintett.

Bicske

hónap	település	Álláskeresők száma	- ebből			
		összesen	több mint 365 napja regisztrált álláskereső	álláskeresősi járadékban részesült	nyugdíj előtti segélyben részesült	FHT-ban részesült
01	Bicske	297	30	49	19	99
02	Bicske	318	32	42	20	105
03	Bicske	334	31	52	21	101
04	Bicske	343	29	45	19	137
05	Bicske	314	31	34	19	133
06	Bicske	291	27	28	17	132
07	Bicske	273	25	35	17	110
08	Bicske	234	27	28	17	88
09	Bicske	246	37	30	18	111
10	Bicske	241	42	36	18	107
11	Bicske	246	56	31	17	108
12	Bicske	243	57	33	16	109

A városban 2015-ben a regisztrált álláskeresők létszáma átlagosan 282 fő volt, ebből 35 fő volt tartósan álláskereső. Átlagban 55 fő részesült álláskeresői ellátásban és 112 fő kapott foglalkoztatást helyettesítő támogatást.

Nőket nagyobb létszámban találhattunk a regisztrációban, mint *férfiakat*, ami hasonló tendenciát mutat az előző időszakokhoz viszonyítva, de ezt a képet mutatják a megyei adatok is. Egyes hónapokban a nők aránya a 60 %-ot is megközelítette.

Az *iskolai végzettséggel* is hasonló a helyzet, általánosságban elmondható, hogy 45 % feletti az ált. iskolai végzettséggel rendelkezők száma és a legnagyobb a középfokú végzettségűek aránya (szakmunkásképző, szakközépiskola, gimnázium). 27 fő nem rendelkezik még általános iskolai végzettséggel sem!

Az *életkor szerinti bontásban* megközelítőleg azonos a 40 év alatti és 40 év felettiek aránya. A *pályakezdők* a regisztrált álláskeresők 7-8 %-át teszik ki.

A *nyilvántartásban töltött idő* szerint az ügyfelek közel 15%-a már több mint egy éve regisztrált tartós álláskereső. Az előző évihez képest ez a szám csökkent, akkor 20 % körüli volt ez az érték.

A pályakezdő álláskeresők számára 2015-ben kezdődött az Ifjúsági Garancia Program a GINOP 5.2.1 keretén belül.

Ifjúsági Garancia Program- GINOP 5.2.1.-14

Program időtartama: 2014 - 2020

Fokozatosan kerül bevezetésre: 3 szakasz

- I. **szakaszban:** - érdemi segítség a legalább 6 hónapja álláskereső fiataloknak 6 hónapon belül **2014-11.01.- 2017. 12.31.**
- II. **szakaszban:** érdemi segítség a legalább 4 hónapja álláskereső fiataloknak 4 hónapon belül
- III. **érdemi segítség minden álláskereső fiatalnak 4 hónapon belül**

Képzések:

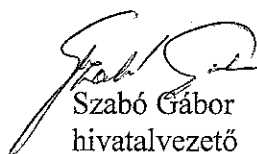
Finanszírozás az operatív programok keretei között történik. 100%-ban támogatott költségek (képzési költség, keresetpótló juttatás, utazási költség)

Munkába állást segítő, foglalkoztató részére nyújtható támogatások:

- bértámogatás (70%)
- bérköltség támogatás (100%)
- mobilitási támogatás

Bicske, 2016. április 14.

Tisztelettel:


Szabó Gábor
hivatalvezető

