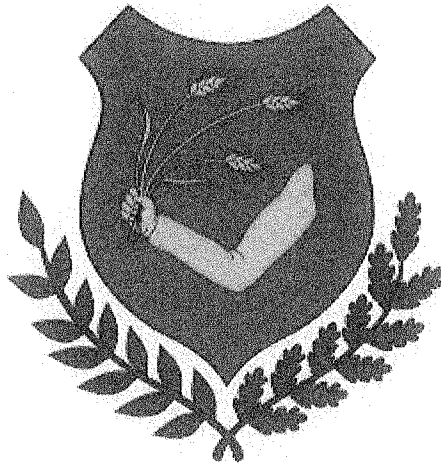


Nyt.: 1/2014/Bk.

ABONY VÁROS ÖNKORMÁNYZAT



MIR Kézikönyv

Hatályos: 2014.02.03.....

1/2014/ Bk.

Abonyi Polgármesteri Hivatal

2740 Abony, Kossuth tér 1.

Tel.: (53) 360-135; Fax: (53) 360-064

E-mail: abony@abony.hu

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

MSZ EN ISO 9001:2009

Érvénybelépés dátuma: 2014. február 3.

Kiadás száma: 1.

Jóváhagyta:



Dr. Balogh Pál
Jegyző

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

[illegible]

TARTALOMJEGYZÉK

0. BEVEZETÉS	5
0.1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	5
0.2. A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA	5
0.3. FOLYAMATSZEMLELETŰ MEGKÖZELÍTÉS	6
1. ALKALMAZÁSI TERÜLET	6
1.1. 1.1 NEM ALKALMAZOTT ISO 9001 SZABVÁNY KÖVETELMÉNYEK	6
2. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK	7
3. SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSUK	7
4. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER	7
4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK	7
4.2. A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI	8
4.2.1. Általános előírás	8
4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv	9
4.2.3. A dokumentumok kezelése	9
4.2.4. A feljegyzések kezelése	10
5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE	10
5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE	10
5.2. VEVŐKÖZPONTÚSÁG	10
5.3. MINŐSÉGPOLITIKA	10
5.4. TERVEZÉS	11
5.4.1. Minőségcélok	11
5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése	11
5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ	11
5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök	11
5.5.2. A vezetőség képviselője	11
5.5.3. Belső kommunikáció	12
5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS	13
5.6.1. Általános előírások	13
5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai	13
5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai	13
6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL	14
6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL	14
6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK	14
6.2.1. Általános előírás	14
6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság	14
6.3. INFRASTRUKTÚRA	15
6.4. MUNKAKÖRNYEZET	15
7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA	16
7.1. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMAT MEGTERVEZÉSE	16
7.2. A VEVŐVEL (ÜGYFELEKKEL) KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	16
7.2.1. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása	16
7.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények átvizsgálása	16

7.2.3. Kapcsolattartás az ügyfelekkel.....	17
7.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS	17
7.4. BESZERZÉS.....	18
7.4.1. Beszerzési folyamat	18
7.4.2. Beszerzési információ.....	18
7.4.3. Beszállítók értékelése, kiválasztása.....	19
7.4.4. A beszerzett termék igazolása (verifikálása)	20
7.5. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA.....	20
7.5.1. A szolgáltatás nyújtás szabályozása.....	20
7.5.2. A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)	20
7.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség.....	20
7.5.4. A vevő (ügyfél) tulajdona	20
7.5.5. A termék (ügyszer) megóvása	21
7.6. A MEGFIGYELŐ- ÉS MÉRŐBERENDEZÉSEK KEZELÉSE	21
8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS.....	22
8.1. ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK.....	22
8.2. FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS.....	22
8.2.1. Vevői (ügyfél) elégedettség.....	22
8.2.2. Belső audit.....	22
8.2.3. Az auditok tervezése	23
8.2.4. Az auditok végrehajtása	23
8.2.5. Az auditok eredményének jelentése, intézkedések	23
8.2.6. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése.....	24
8.2.7. A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése.....	24
8.3. A NEM MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁS KEZELÉSE	24
8.4. AZ ADATOK ELEMZÉSE.....	25
8.5. FEJLESZTÉS.....	25
8.5.1. Folyamatos fejlesztés.....	25
8.5.2. Helyesbítő tevékenység.....	25
8.5.3. Megelőző tevékenység	26

0. BEVEZETÉS

0.1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

Az Abonyi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Polgármesteri Hivatal vagy Hivatal) felső vezetősége stratégiai döntés alapján a Polgármesteri Hivatal által végzett tevékenységekre az MSZ EN ISO 9001:2009 (továbbiakban ISO 9001) szabvány szerinti minőségirányítási rendszert alakított ki, vezetett be és működtet. A rendszer – a Polgármesteri Hivatal működésének integrált részeként – a jogszabályok követelményeire épülve, a belső működési folyamatok szabályozottságának, hatékonyságának és eredményességének folyamatos javításán keresztül az ügyfelek és érdekelt felek elégedettségét célozza meg.

0.2. A POLGÁRMESTERI HIVATAL BEMUTATÁSA

A szervezet megnevezése: Abonyi Polgármesteri Hivatal.

A Polgármesteri Hivatal működési területe: Abony város közigazgatási területe.

Székhelye: 2740 Abony, Kossuth tér 1.

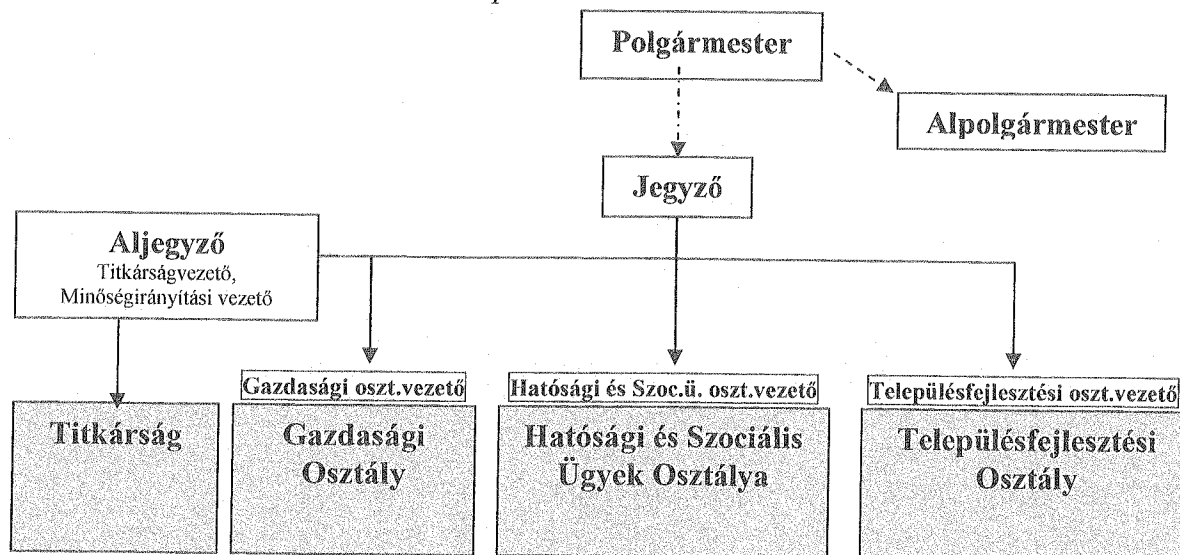
A Hivatal alapító okiratának kelte: 2003. november 6.

A Hivatal állami feladatként ellátandó alaptevékenysége: Általános közigazgatás (TEÁOR 8411)

A hivatal igazgatási létszámát a képviselőtestület az éves költségvetési rendeletben állapítja meg.

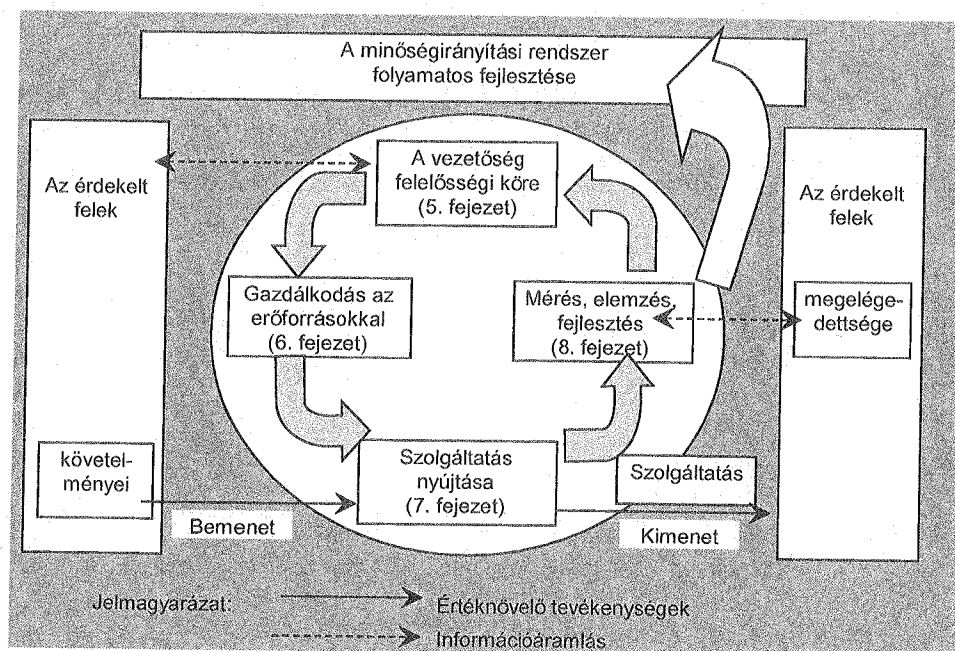
A Hivatal a képviselő-testület felügyelete alá tartozó, a polgármester irányításával, a jegyző vezetésével működő, önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, jogi személy. Végzi a képviselő-testület által meghatározott önkormányzati ügyek előkészítését, szervezi a döntések végrehajtását, ellátja a testületek (képviseleti-testület, bizottságok) működésével kapcsolatos feladatokat, valamint intézi a jogszabályban előírt államigazgatási ügyeket. A Hivatal belső szervezeti egységekre, osztályokra tagozódik. A Hivatal részletezett, szervezeti egységeihez (Osztályokhoz) rendelt feladatait a Polgármesteri Hivatal *Szervezeti és Működési Szabályzata* és az osztályok *Ügyrendjei* tartalmazzák.

A Polgármesteri Hivatal szervezeti felépítése:



0.3. FOLYAMATSZEMLELETŰ MEGKÖZELÍTÉS

Minőségirányítási rendszerünk folyamatszemplétű megközelítésen alapul, és a PDCA elv (plan-do-check-act), azaz a „tervezés-megvalósítás-ellenőrzés-intézkedés” ciklusa szerint működtetjük. A folyamatszemplétű megközelítésen alapuló minőségirányítási rendszerünk modellje:



1. Alkalmazási terület

ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerünket azért vezettük be, hogy működtetése révén biztosítsuk és bizonyítsuk, hogy a Polgármesteri Hivatal képes folyamatosan olyan szolgáltatást nyújtani, amely megfelel az érdekelt felek elvárásainak, valamint az alkalmazandó jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeknek. A rendszer eredményes alkalmazásával az a célunk, hogy az érdekelt felek elégedettségét növeljük, és folyamatos fejlesztések révén megfeleljünk a folyamatosan változó igényeknek csakúgy, mint a változó jogszabályi és egyéb követelményeknek.

1.1. 1.1 NEM ALKALMAZOTT ISO 9001 SZABVÁNY KÖVETELMÉNYEK

Nem alkalmazott ISO 9001 szabványpont	Indoklás
7.3. Tervezés és fejlesztés	A Polgármesteri Hivatal által nyújtott szolgáltatásokat jogszabályok (törvények, rendeletek) határozzák meg és szabályozzák, ezért a 7.3. Tervezés és fejlesztés szabványpont előírásai nem értelmezhetők.
7.5.2. Az előállítás és szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)	A Polgármesteri Hivatal – működéséből adódóan – nem folytat olyan tevékenységet, ahol előzetes érvényesítő ellenőrzésre lenne szükség, mivel folyamatainak kimenete (eredménye) ellenőrzés útján igazolható.

2. Rendelkező hivatkozások

Jelen Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazásához nélkülözhetetlenek az itt meghivatkozott dokumentumok, amelyek hozzáférhetőségét és mindenkor érvényes állapotát dokumentált eljárás szerint biztosítjuk (lásd 4.2.3. fejezet).

3. Szakkifejezések és meghatározásuk

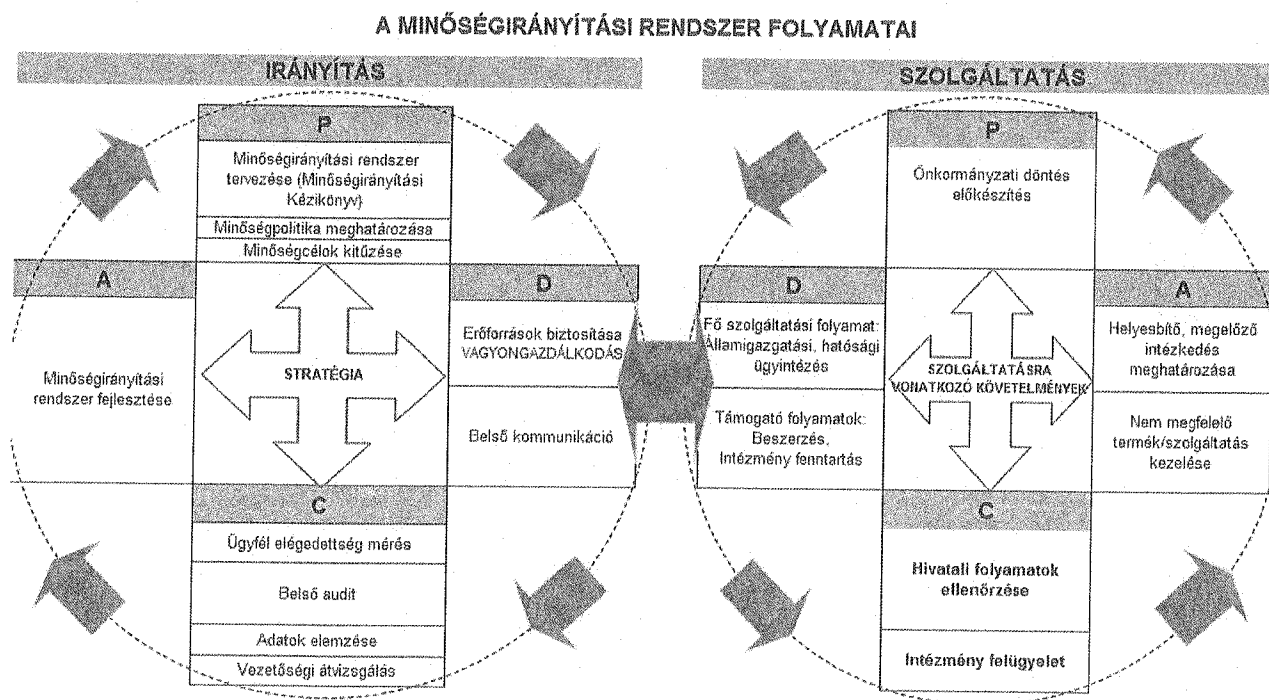
Jelen Minőségirányítási Kézikönyv alkalmazásakor az ISO 9000 szabványban szereplő szakkifejezések és meghatározások érvényesek, a következő kiegészítéssel:

Mivel a Polgármesteri Hivatal nem terméket állít elő, hanem szolgáltatást nyújt, ezért a „termék” kifejezés helyett a „szolgáltatás” kifejezést alkalmazzuk. Ezzel összefüggésben a „vevő” kifejezés helyett gyakrabban alkalmazzuk az „ügyfél” kifejezést, a hivatal szóhasználatának megfelelően.

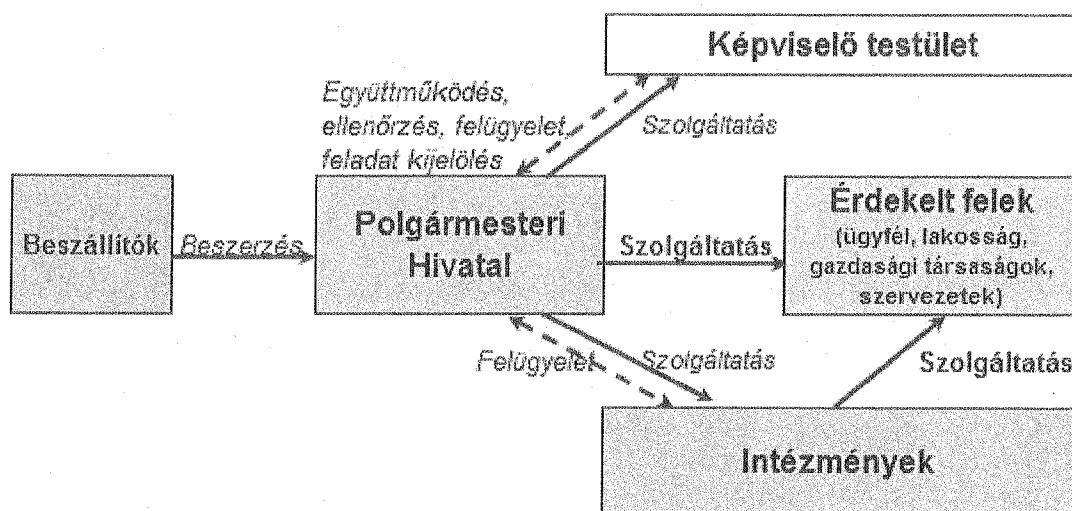
4. A minőségirányítási rendszer

4.1. ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEK

A minőségirányítási rendszer működéséhez szükséges folyamatokat, ezek sorrendjét és kölcsönhatásait a következők szerint határoztuk meg:



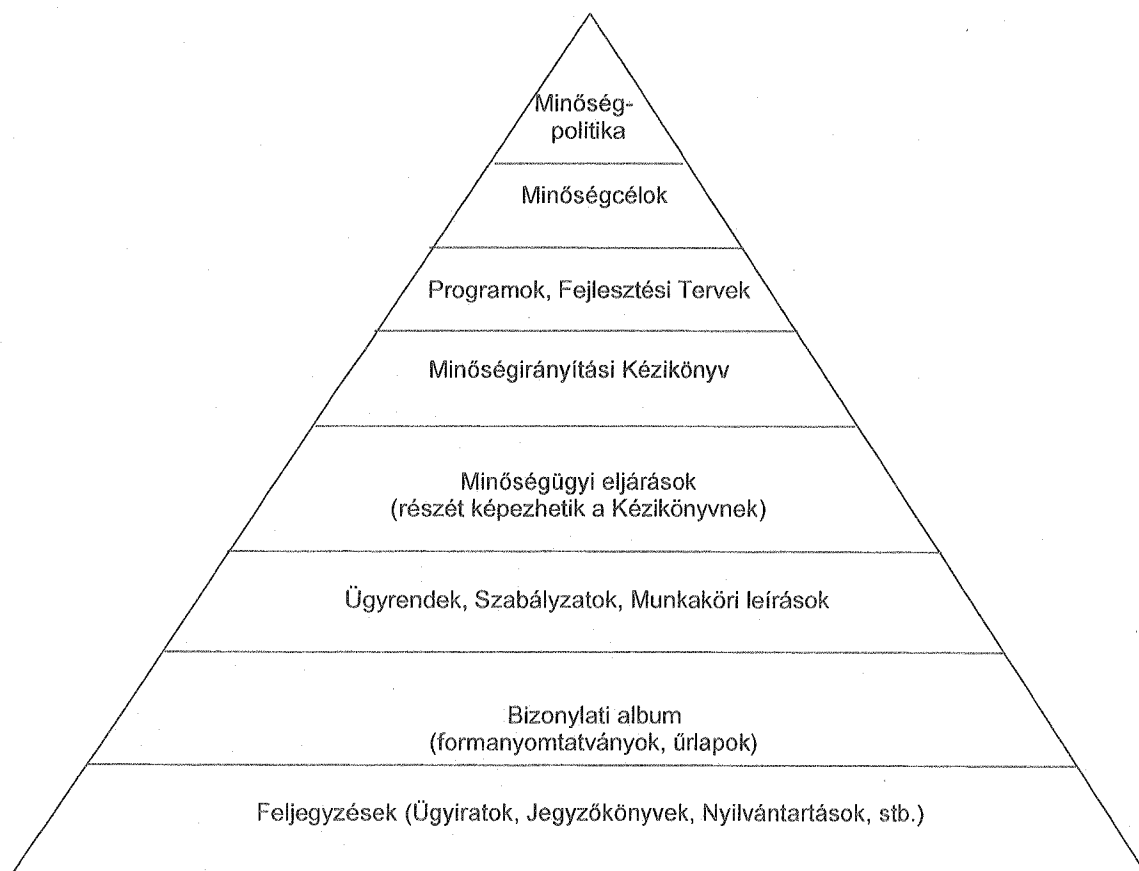
Kapcsolatrendszerünk, amelynek keretében a szolgáltatásainkat nyújtjuk, a következő:



4.2. A DOKUMENTÁLÁS KÖVETELMÉNYEI

4.2.1. Általános előírás

Rendszerünket az ISO 9001 szabvány követelményeivel összhangban alakítottuk ki, a működés szabályait a következők szerint strukturált dokumentációs rendszerben rögzítettük:



4.2.2. Minőségirányítási Kézikönyv

A minőségirányítási rendszert leíró alapidokumentum a Minőségirányítási Kézikönyv, amelynek célja:

- a rendszer és folyamatainak bemutatása,
- a követelményeknek való megfelelés leírása,
- a szabályozások rögzítése, meghivatkozása.

A Kézikönyv felépítésében követi az ISO 9001 szabvány fejezeteit, értelmezi annak minden pontját a Polgármesteri Hivatal folyamataira, illetve azok kölcsönhatásaira nézve.

A Kézikönyv elkészítéséért a Polgármesteri Hivatal *minőségirányítási vezetője* felelős. A Kézikönyvet a *jegyző* hagyja jóvá, és belső szabályzatként lépteti hatályba.

4.2.3. A dokumentumok kezelése

A minőségirányítási rendszerben megkövetelt, belső szabályozó (előíró jellegű) dokumentumokat (kézikönyv, szabályzatok, ügyrendek, utasítások), valamint a külső előírásokat (törvények, rendeletek, szabványok) felügyelet alatt tartjuk.

A szabályozó dokumentumok kezelésére vonatkozó **dokumentált eljárás** a következő:

- a) A belső szabályozó dokumentumokat (Kézikönyv, szabályzatok, ügyrendek) kiadás előtt a *jegyző* megfelelőség szempontjából átvizsgálja és jóváhagyja.
- b) A működésre kiható külső vagy belső változás esetén a kapcsolódó szabályzatot az *elkészítéséért felelős személy* átvizsgálja, szükség esetén naprakésszé teszi, majd a *jegyző* a dokumentumot ismételten jóváhagyja.
- c) A belső dokumentumok változásainak és aktuális kiadási állapotának azonosítását a **Belső előírások nyilvántartása** alapján végezzük. A nyilvántartás tartalmazza az alkalmazandó dokumentumok felsorolását (címét), valamint érvényes kiadási állapotának azonosítóját (ez értelemszerűen lehet pl. kiadás dátuma, kiadás száma, változat száma, sorszám).
- d) Az alkalmazandó dokumentumok elosztása elektronikus úton történik, azaz minden alkalmazó számára biztosítjuk az érvényes dokumentumok elektronikus úton történő hozzáférhetőségét (olvasásra történő megnyitását).
- e) A dokumentumok elektronikus úton történő elosztásával biztosított, hogy azok olvashatók és könnyen azonosíthatók maradnak. A jóváhagyott, aláírt, papír alapú törzspéldányokat az *aljegyző* őrzi meg.
- f) A minőségirányítási rendszer működéséhez szükséges külső eredetű szabályozó dokumentumokat (törvények, rendeletek, szabványok) azonosítása az alkalmazó területek (osztályok) feladata, az erre vonatkozó szabályozást az osztály *Ügyrendek* tartalmazzák. A mindenkor érvényes jogszabályok hozzáférhetőségét a Complex CD jogtárral biztosítjuk. A hivatalba beérkező papíralapú külső dokumentumokat a *jegyző* átvizsgálja, és meghatározza az azokkal kapcsolatos belső teendőket. Kijelöli azokat a szervezeti egységeket és személyeket, akik érintettek a megismerésében, végrehajtásában, szükség esetén a kidolgozó, reaklási tevékenységben.

- g) Amennyiben szükséges, az elavult, visszavont dokumentumokat a véletlen használat megakadályozására külön elektronikus könyvtár(ak)ban archiváljuk.

4.2.4. A feljegyzések kezelése

A Hivatal **dokumentált eljárást** alakított ki és működtet a feljegyzések kialakítására, azonosítására, rendszerezésére, hozzáférhetőségének biztosítására, tárolására, megőrzésére és selejtezésére. A dokumentált eljárást a Hivatal *Iratkezelési Szabályzata* tartalmazza.

A feljegyzések készítése során alkalmazandó formanyomtatványokat, űrlapokat szervezeti egységenként (osztályonként) kihelyezett **Bizonylati album** tartalmazza. A Bizonylati albumok folyamatos naprakészen tartásáért az *osztályvezetők* felelősek.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

5.1. A VEZETŐSÉG ELKÖTELEZETTSÉGE

A Polgármesteri Hivatal felső vezetőségének tagjai: jegyző, aljegyző és az osztályvezetők.

A felső vezetőség a minőségirányítási rendszer létrehozása, bevezetése és eredményességének folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettségét a következők által kívánja bizonyítani:

- a) tudatában van és a szervezeten belüli kommunikációban folyamatosan hangsúlyozza az ügyfél- és jogszabályi követelmények teljesítésének fontosságát,
- b) meghatározza és közzéteszi minőségpolitikáját,
- c) meghatározza és közzéteszi minőségcéljait,
- d) vezetőségi átvizsgálásokat végez, valamint
- e) biztosítja a minőségirányítási rendszer működtetéséhez és fejlesztéséhez szükséges erőforrásokat.

5.2. VEVŐKÖZPONTÚSÁG

A felső vezetőség gondoskodik arról, hogy a vevői (ügyfél) követelményeket meghatározzák és teljesítsék a vevői elégedettség növelése céljából. Ennek figyelembe vételével alakítottuk ki ügyfélfolyamatainkat (lásd 7.2. fejezet) és további, az érintett felek igényeinek azonosítására alkalmas tevékenységeinket (pl. lakossági fórum, közmeghallgatás, fogadóórák), valamint az elégedettség szintjére irányuló figyelemmel kísérést és mérést (lásd 8.2. fejezet).

5.3. MINŐSÉGPOLITIKA

A felső vezetőség gondoskodik arról, hogy a Polgármesteri Hivatal minőségpolitikája összhangban legyen általános stratégiájának irányelveivel, kifejezésre juttassa a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése iránti elkötelezettségét, keretet adjon a minőségcélok kitűzéséhez és átvizsgálásához, közzé legyen téve a szervezeten belül, és időközönkénti átvizsgálása megtörténjen.

A minőségpolitika megismertetéséről a vezetőség oktatás keretében gondoskodik a szervezet minden szintjén. A minőségpolitika aktualitásának vizsgálatát, valamint a továbbfejlesztés lehetőségeinek elemzését a vezetői átvizsgálások keretében végezzük (lásd 5.6. fejezet).

5.4. TERVEZÉS

5.4.1. Minőségcélok

A minőségcélok olyan mérhető célkitűzések, amelyeknek a minőségpolitika ad keretet, és amely célkitűzések elérése a Polgármesteri Hivatal működésének fejlesztéséhez vezet. Ezek meghatározásakor a felső vezetőség figyelembe veszi:

- az ügyfelek és más érdekelték jelenlegi és jövőbeli igényeit,
- a szolgáltatások jelenlegi minőségét,
- az érdekelt felek elégedettségi szintjét,
- a fejlesztési lehetőségeket, valamint
- a célok eléréséhez szükséges erőforrásokat.

A minőségirányítási célok elérése érdekében:

- A célokat olyan módon dokumentáljuk, hogy azok teljesülése mérhető, számszerűsíthető és ellenőrizhető legyen.
- A célok megvalósításához a vezetőség erőforrásokat, terveket, kapcsolódó feladatokat, felelősöket és határidőket határoz meg.
- A célok elérését a határidők lejártakor a vezetőség értékeli, és amennyiben szükséges, további intézkedéseket határoz meg.

A minőségcélok szervezeti szintekre, egységekre, ill. munkakörökre történő lebontása az érintett osztályvezetők feladata. A minőségcélokat a vezetőség oktatás keretében közzéteszi, hogy a munkatársak ezeket megismerjék és hozzá tudjanak járulni ezek eléréséhez.

A minőségcélokat és azok teljesülését a vezetőség a vezetőségi átvizsgálás keretében felülvizsgálja, és szükség szerint módosítja.

5.4.2. A minőségirányítási rendszer tervezése

Az általános követelményeknek megfelelő minőségirányítási rendszerünket jelen Minőségirányítási Kézikönyvben és az itt hivatkozott szabályozó dokumentumokban terveztük meg. A felső vezetőség gondoskodik arról, hogy a rendszer működőképessége akkor is biztosítva legyen, amikor módosításokat tervezünk és vezetünk be a minőségirányítási rendszerben.

5.5. FELELŐSSÉGI KÖR, HATÁSKÖR ÉS KOMMUNIKÁCIÓ

5.5.1. Felelősségi körök és hatáskörök

A Polgármesteri Hivatal valamennyi munkatársa felelős a rábízott feladatok előírásoknak megfelelő elvégzéséért. A vezetők és beosztottak feladatait és a hatásköröket a jogszabályok, a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Minőségirányítási Kézikönyv és a kapcsolódó ügyrendek, szabályzatok, valamint személyre szóló *Munkaköri leírások* rögzítik.

5.5.2. A vezetőség képviselője

A Polgármesteri Hivatal felső vezetősége kijelölte az *aljegyzőt*, akit egyéb felelősségi körétől függetlenül *minőségirányítási vezetőként* kellő hatáskört kapott a minőségirányítási rendszer irányításához, figyelemmel kíséréséhez, kiértékeléséhez és koordinálásához.

A minőségirányítási vezető felelősségi köre és hatásköre magában foglalja a következőket:

- a) a Minőségirányítási kézikönyv elkészítését,
- b) gondoskodást a minőségirányítási rendszer számára szükséges folyamatok létrehozásáról, bevezetéséről és fenntartásáról,
- c) a belső auditok ütemezését, megtervezését és végrehajtását,
- d) az adatok gyűjtését, elemzését és beszámolást a felső vezetőségnek a minőségirányítási rendszer működéséről és a fejlesztési szükségletekről,
- e) a felső vezetőség által hozott intézkedések végrehajtásának ellenőrzését,
- f) gondoskodást a vevői (ügyfél) követelményekkel kapcsolatos tudatosság előmozdításáról az egész szervezetben,
- g) kapcsolattartást külső felekkel a minőségirányítási rendszer ügyeiben.

5.5.3. Belső kommunikáció

A Polgármesteri Hivatal biztosítja a megfelelő kommunikációt a szervezet különböző szintjei és funkciói között.

Havonta 1-2 alkalommal kerül sor a jegyző által összehívott osztályvezetői megbeszélésekre, amelyeken a jegyző értékeli az elmúlt időszak munkáját, illetve kiemeli a várható feladatokat. Az osztályvezetői értekezleteket minden osztályon az osztályvezetők által tartott megbeszélések követik.

Évente két alkalommal kerül sor a jegyző által tartott apparátusi értekezletre, amelyen a jegyző értékeli és elemzi az elmúlt év munkáját, illetve kijelöli a következő év céljait, megjeleníti a legfontosabb terveket. Az értekezleteken a polgármester megfogalmazza a hivatal működésével kapcsolatos elvárásait.

Az intézményvezetőkkel, a költségvetés tervezéséhez kapcsolódóan a jegyző és a polgármester (vagy meghatalmazottjuk) találkozik és tart megbeszélést, minden év elején. Ezekről a találkozókra feljegyzés készül.

A folyamatos kapcsolattartás és a felmerülő problémák kezelésének eszközeként működnek a polgármesteri, ill. jegyzői utasítások, körlevelek, amelyek egy-egy aktualitáshoz kapcsolódóan szolgálják a belső információáramlást.

A Polgármesteri Hivatal valamennyi vezetője a „nyitott ajtók politikája” elvet vallja, a dolgozók szabadon megkereshetik őket problémáikkal, észrevételeikkel, javaslataikkal, az informális kommunikáció a vezetők és munkatársaik között folyamatos.

5.6. VEZETŐSÉGI ÁTVIZSGÁLÁS

5.6.1. Általános előírások

A Polgármesteri Hivatal felső vezetősége évente legalább egyszer átvizsgálja a szervezet minőségirányítási rendszerét, hogy biztosítsa annak folyamatos alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét.

A vezetőségi átvizsgálást úgy kell ütemezni, hogy az megelőzze a külső felügyeleti auditot.

A vezetőségi átvizsgálás előkészítése, koordinálása és dokumentálása a *minőségirányítási vezető* feladata, aki áttekinti, rendszerezi, ellenőrzi és összeveti a keletkezett dokumentumokat az éves tervekkel, feladat-meghatározásokkal, követelményekkel, és szükség szerint a különböző területek képviselőitől összegző értékelést, fejlesztési javaslatokat kérhet.

A *minőségirányítási vezető* az átvizsgálás bemenő adatainak figyelembe vételével témák, területek szerinti csoportosításban, az elkészült összegzéseket csatolva összefoglaló értékelést állít össze, melyet a vezetőségi átvizsgálás tervezett időpontja előtt egy héttel megküld az átvizsgálási folyamatban részt vevő vezetőségi tagoknak. A megkapott összefoglaló értékelést a kijelölt vezetőségi tagok áttanulmányozzák, szükség esetén további elemzéseket, értékeléseket végeznek, majd ezek alapján a megjelölt időpontban a vezetőségi átvizsgálás folyamatában részt vesznek.

5.6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai

A vezetőségi átvizsgálás bemenő adatainak információt kell tartalmazniuk:

- belső és külső auditok eredményéről,
- a szolgáltatást igénybe vevők visszajelzéseiről,
- a folyamatok működéséről és a szolgáltatás megfelelőségéről,
- a megelőző és a helyesbítő tevékenységek helyzetéről,
- a korábbi vezetőségi átvizsgálásokból következő tevékenységekről,
- azokról a változtatásokról, amelyek befolyásolhatják a minőségirányítási rendszert,
- a fejlesztésre irányuló ajánlásokról.

5.6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

A vezetőségi átvizsgálásról minden esetben jegyzőkönyv készül, amelynek tartalmaznia kell a következőkre vonatkozó döntéseket és intézkedéseket:

- a minőségirányítási rendszer és folyamatai eredményességének fejlesztéséről,
- a szolgáltatásnak a követelményekkel összefüggő fejlesztéséről, valamint
- az erőforrás-szükségletekről.

6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

6.1. GONDOSKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKRÓL

A Polgármesteri Hivatal által végzett tevékenységekhez szükséges erőforrások meghatározottak és biztosítottak, beleértve a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez, fenntartásához és fejlesztéséhez, az ügyfél-elégedettség növeléséhez szükséges erőforrásokat.

6.2. EMBERI ERŐFORRÁSOK

6.2.1. Általános előírás

A Polgármesteri Hivatal emberi erőforrás politikája arra irányul, hogy munkavállalói rendelkezzenek a szolgáltatást igénybe vevők által elvárt követelmények kielégítéséhez szükséges szakmai felkészültséggel, tudással, gyakorlati jártassággal, erkölcsi feddhetetlenséggel, etikus hozzáállással, továbbá felelősségtudattal és megfelelő döntési képességgel.

6.2.2. Felkészültség, képzés és tudatosság

A Polgármesteri Hivatalban dolgozó munkatársak felkészültségére vonatkozó követelményeket a közszolgálati tisztviselőkről szóló törvény, a Munka Törvénykönyve és a közszolgálati tisztviselők képesítési előírásairól szóló kormányrendelet határozza meg. A Polgármesteri Hivatal csak a vonatkozó jogszabályban meghatározott iskolai végzettséggel és szakmai képesítéssel rendelkező, büntetlen előéletű magyar állampolgárt foglalkoztat.

Új státusz létrehozását a *polgármester* és a *jegyző* kezdeményezhetik, a döntés a képviselő-testület jogköre. Új, vagy megüresedett álláshely betöltését a *jegyző* határozza meg a *polgármester* egyetértésével. A pályázatok, álláshirdetések kiírása (a közigallas.hu portálon, illetve helyi újságokban) a *jegyző* hatáskörébe tartozik. A pályázati kiírás tartalmát a törvényi előírások szabályozzák. A jegyzői pályázatokat a *polgármester*, aljegyzői pályázatokat a jegyző bírálja el, más munkakörre érkező pályázatokat – amennyiben pályázat kiírására kerül sor - a *polgármester* egyetértésével bírálja el.

A köztisztviselők képzése a vonatkozó kormányrendelet alapján állami feladat. A képzések megvalósításáról a Nemzeti Közszolgálati Egyetem gondoskodik. A jogszabályok által előírt szakképzési előírások változásait folyamatosan nyomon követjük, ennek megfelelően elkészítjük és naprakészen tartjuk a személyzet továbbképzésére vonatkozó *Továbbképzési tervet* és biztosítjuk az érintett munkatársak képzésen való részvételét.

Munkatársaink részére felvételnél, valamint a munkavégzésre vonatkozó előírások (pl. minőségügyi, munkavédelmi, tűzvédelmi előírások) változása esetén munkahelyi oktatást tartunk. Az oktatásért az adott szakterület vezetője felelős. A munkahelyi oktatásról feljegyzést kell készíteni és megőrizni, ami tartalmazza az oktatás időpontját, tárgyát, az oktató és az oktatáson résztvevők nevét és aláírását *jelenléti ív* vagy *oktatási napló* formájában. A munkahelyi oktatás eredményességéről szóbeli visszakerdezés útján győződik meg az oktató.

A munkatársak felkészültségét, valamint a képzéseken való részvételt igazoló feljegyzéseket (bizonyítványok, oklevelek, igazolások, stb. másolatai) a munkatársak személyi dokumentációjában megőrizzük.

Az osztályvezetők a képzések/továbbképzések eredményeit a munkatársak éves teljesítményértékelésekor, annak keretében értékelik, a következők alapján:

- kompetencia a törvényismeretben, (figyelem a feladatok végrehajtására, határidők betartása,
- szakszerűség, jogszerűség betartása, az elvégzett feladatok ellenőrzése, korrigálása, felelősségvállalás az elkövetett hibákért)
- a szakmai munka hatékonysága és színvonala.

6.3. INFRASTRUKTÚRA

A Polgármesteri Hivatal meghatározta, biztosítja és fenntartja azt az infrastruktúrát, amely ahhoz szükséges, hogy a követelményeknek megfelelő szolgáltatást nyújtson. Ez az infrastruktúra tartalmazza:

- a) az épületeket, a munkaterületet és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokat,
- b) a folyamatok eszközeit (beleértve a hardvert és szoftvert), valamint
- c) a támogató szolgáltatásokat (pl. telefon, internet)

A jegyző a *Leltározási és leltárkészítési Szabályzat*, valamint *A tárgyi eszközök és készletek hasznosítási és selejtezési szabályzatának* megfelelően, a *Tárgyi eszköz nyilvántartás* alapján hajtja végre az anyagi erőforrások számbavételét és selejtezését évente legalább egy alkalommal a leltározás időszakát megelőzően.

6.4. MUNKAKÖRNYEZET

A Polgármesteri Hivatal munkatársai számára olyan munkakörnyezetet teremt, amely biztosítja számukra a szolgáltatásra vonatkozó követelmények kielégítéséhez szükséges feltételeket. A munkakörnyezet kialakításakor a *Munkavédelmi Szabályzat* és a *Tűzvédelmi Szabályzat* előírásait is szem előtt tartjuk.

7. A TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA

7.1. A SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMAT MEGTERVEZÉSE

Abony város képviselő-testülete a Magyarország önkormányzatairól szóló törvény alapján a polgármester és a jegyző jóváhagyásával bocsájta ki a Polgármesteri Hivatal *Szervezeti és Működési Szabályzatát*, melyben meghatározza annak működési feltételeit. Abony város képviselő-testülete ennek keretében szabályozta a Polgármesteri Hivatal tevékenységét, a képviselő-testület felé a döntésekkel kapcsolatos szervezési, előkészítési, végrehajtási, ellenőrzési, szolgáltatói, valamint a közigazgatási ügyek elintézésével kapcsolatos feladatait.

Mindezek szervezeti egységeként (osztályonként) történő lebontását az *Ügyrendek* tartalmazzák, kiegészítve azzal, hogy mely, az adott területen nyújtott szolgáltatásokat szabályozó önkormányzati rendeleteket és azokkal összefüggő jogszabályi változásokat szükséges nyomon követni és szükség esetén kezdeményezni azok módosítását, ill. hatályon kívül helyezését.

Államigazgatási ügyekben a Polgármesteri Hivatal és az ügyfelek között államigazgatási jogviszony jön létre, ennek keretében a Közigazgatási és hatósági eljárásokról szóló törvény, valamint az adott ügyszintre kapcsolódó jogszabályok előírásai szerint folytatódik le az eljárás. A konkrét ügyekhez, feladatokhoz kapcsolódó folyamatokat szükség szerint *jegyzői utasítások* szabályozzák.

7.2. A VEVŐVEL (ÜGYFELEKKEL) KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

7.2.1. A szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározása

Ügyfeleink szolgáltatásra vonatkozó igényeit (beadványait) postai úton, elektronikusan vagy személyesen a hivatal ügyfélfogadása során fogadjuk. Az ügy típusától függően az érintett *ügyintéző* feladata a szolgáltatásra vonatkozó követelmények egyértelmű meghatározása és rögzítése, beleértve:

- az ügyfél igények, követelmények meghatározását, pontosítását,
- azokat a követelményeket, melyeket az ügyfél nem határozott meg, de az előírt szolgáltatáshoz szükségesek,
- a Polgármesteri Hivatal tevékenységére és szolgáltatására vonatkozó kötelező előírásokat, beleértve a jogszabályi előírásokat is.

7.2.2. A szolgáltatással kapcsolatos követelmények átvizsgálása

A beadványok esetében az érintett *ügyintéző* átvizsgálja a beadványt. Az átvizsgálás szempontjai a következők:

- a Hivatalnak van-e hatásköre a beadványban foglaltakkal kapcsolatosan és az illetékességi körébe tartozik-e,
- az érintett osztály feladatkörébe tartozik-e az intézkedés,
- a beadvány teljességének vizsgálata, azaz az ügyintézéshez szükséges, az ügyfél által benyújtandó összes előírt dokumentum, melléklet csatolva van-e a beadványhoz.

7.2.3. Kapcsolattartás az ügyfelekkel

Az ügyfélfogadási időben személyesen, illetve postai úton, emailban írásban ügyeiket intéző ügyfelekkel a Polgármesteri Hivatal kijelölt ügyintézője a megkeresés módjának megfelelően személyesen, ill. írásban tart kapcsolatot az igény bejelentésétől az ügy lezárásáig. A kapcsolattartásnak a következőkre kell kiterjednie:

- A kijelölt ügyintéző értesíti az ügyfelet, ha a beadványban foglaltak nem tartoznak a Hivatal hatás- vagy illetékességi körébe, valamint tudatja vele, hogy melyik közigazgatási, illetve állami szervhez továbbította a beadványt.
- A kijelölt ügyintéző felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy hiánypótlás (további iratok benyújtása) szükséges.
- Amennyiben az ügyirat teljes, a kijelölt ügyintéző elvégzi a beadvánnyal összefüggő feladatokat, majd a végleges döntéshozatal után a döntésről értesíti az ügyfelet.

A folyamatokat végigkísérő ügyiratokat az *Iratkezelési Szabályzatban* foglaltak szerint kell kezelni.

7.2.3.1. Ügyfél panaszok kezelése

Ügyfél panasz esetén - a mindenkor hatályos a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvényben foglaltak szerint - amennyiben az ügyfél írásban nyújtotta be panaszát, az *ügyintéző* továbbítja azt a *minőségirányítási vezetőnek*. Amennyiben az ügyfél szóban jelzi panaszát, az *ügyintéző* feladata arról feljegyzést készíteni, és a *minőségirányítási vezetőnek* továbbítani. A *minőségirányítási vezető* gondoskodik a panasz kivizsgálásáról, és szükség szerint intézkedést határoz meg. A kivizsgálás eredményéről és az intézkedésről feljegyzést készít, és azt megőrzi. Amennyiben írásban, ill. névvel ellátva érkezett a panasz, az intézkedésről levélben tájékoztatja az ügyfelet.

7.3. TERVEZÉS ÉS FEJLESZTÉS

Nem alkalmazott szabványpont (lásd 1.1. fejezet).

7.4. BESZERZÉS

7.4.1. Beszerzési folyamat

Az Önkormányzat képviselő-testülete minden évben rendeletben határozza meg az Önkormányzat éves költségvetését, az államháztartásról szóló törvény rendelkezése alapján. Az Önkormányzat és intézményei gazdálkodásának feladatait a Polgármesteri Hivatal látja el.

A Polgármesteri Hivatal beszerzéseire vonatkozó általános irányelvek:

- A közbeszerzési törvény hatálya alá tartoznak azok a beruházások, beszerzések, amelyek a vonatkozó jogszabályban rögzített értékhatárt eléri. Ezen beszerzések során alkalmazandó ajánlatkérési, minősítési, döntéshozatali, szerződéskötési folyamatokat, a felelősöket és a dokumentálás módját a közbeszerzésről szóló törvény szerint készült **Közbeszerzési Szabályzat** rögzíti.
- A költségvetésben megfogalmazott tételek beszerzéséhez a vonatkozó rendeletben meghatározott értékhatárig nincs szükség írásbeli kötelezettségvállalásra, az értékhatár felett a mindenkor hatályos pénzgazdálkodás rendjéről szóló szabályzat alapján a *jegyző* vállal kötelezettséget.
- Beszerzéskor 3 ajánlat bekérése szükséges. Az ajánlatok kiértékelése és a beszállító kiválasztása az ár és a minőség figyelembe vételével történik, ami nem közbeszerzés köteles.
- Beszerzési igényét a Polgármesteri Hivatal bármely dolgozója jelezheti a Gazdasági Osztályon.

7.4.2. Beszerzési információ

A beszerzési dokumentumoknak (megrendelés, szerződés) tartalmazniuk kell azokat az adatokat, amelyek egyértelműen meghatározzák a megrendelt terméket vagy szolgáltatást, a következők leírásával, illetve értelemszerű alkalmazásával:

- egyértelmű megnevezés, azonosítás,
- ár,
- mennyiségi meghatározás,
- minőségi követelmények,
- átvétel helye, módja, kritériumai,
- a minősítés (termékre, berendezésre, személyzetre vonatkozó) dokumentumai.

A megrendeléseket kiküldés előtt a *jegyző* kötelezettség vállalás formájában (írásbeli, szóbeli) átvizsgálja és jóváhagyja, a *pénzügyi ellenjegyzői jog gyakorlója* aláírásával igazolja, hogy a fedezet rendelkezésre áll és ellen jegyzi a mindenkor érvényes pénzgazdálkodás rendjéről szóló szabályzat szerint.

7.4.3. Beszállítók értékelése, kiválasztása

A közbeszerzési törvény hatálya alá tartozó beruházások, beszerzések során a beszállítók értékelését és kiválasztását a közbeszerzésről szóló törvény alapján készült **Közbeszerzési Szabályzat** szerint kell végezni.

A kis értékű, minőséget nem befolyásoló (pl. irodaszer) termékek, szolgáltatások beszállítóit nem értékeljük.

A szolgáltatás minőségét befolyásoló termékek és szolgáltatások beszállítóit teljesítményük alapján értékeljük, és azon az alapon választjuk ki, hogy milyen mértékben képesek teljesíteni a Hivatal által meghatározott beszerzési követelményeket. A beszállítók kiválasztásakor lehetőség szerint preferáljuk a helyi beszállítókat.

A beszállítók értékelésének szempontjai:

- a) minőség
- b) határidőtartás
- c) ár

Az egyes szempontokra adható értékelés a beszállító teljesítményének függvényében a következő lehet:

- 5 – kiváló,
- 4 – jó,
- 3 – közepes,
- 2 – elégséges,
- 1 – elégtelen, nem elfogadható.

Az értékelés eredménye alapján a beszállítók a következő kategóriákba sorolhatók:

A) Elfogadott beszállító

Azok a beszállítók, akik egyetlen értékelési szempont szerint sem kaptak „1 – elégtelen” értékelést.

B) Nem elfogadott beszállító

Azok a beszállítók, akik bármely szempont szerint „1 – elégtelen” értékelést kaptak.

A beszállítók újraértékelését a következő esetekben kell elvégezni:

- a beszállító teljesítésével kapcsolatban kifogások merültek fel,
- a szállított termékkel, szolgáltatással szemben támasztott követelmények megváltoztak.

A beszállítók évenkénti értékelését a hivatali beszámolóval egyidejűleg a *minőségirányítási vezető* koordinálja az érintettek bevonásával, és elkészíti a **Beszállítók értékelése és minősítése** feljegyzést.

7.4.4. A beszerzett termék igazolása (verifikálása)

Beszerzéseink során minden esetben a beszerzési adatoknak megfelelő átvételi ellenőrzést végzünk annak biztosítására, hogy a beszerzett termék, szolgáltatás megfeleljen az előírt követelményeknek. Beszerzési szerződéseinkben minden esetben rögzítjük a beszerzett anyagok, termékek, szolgáltatások, megrendelt munkák ellenőrzésével és átvételével kapcsolatos előírásokat.

Amikor a szerződések előírják, a Polgármesteri Hivatalnak joga van a beszállító telephelyén (beszerzési forrásnál) történő átvételnél meggyőződni arról, hogy a beszerzett anyag, termék megfelel-e az előírt követelményeknek. Ilyen esetben a beszerzési dokumentumban az anyag, termék átvételi ellenőrzésére és a kiszállítás jóváhagyására külön ki kell térni.

7.5. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

7.5.1. A szolgáltatás nyújtás szabályozása

A Polgármesteri Hivatal szabályozott körülmények között végzi a szolgáltatásokat. A szabályozott körülmények a következőket tartalmazzák:

- a) a szolgáltatásra vonatkozó információk (külső és belső előírások) az ügyintézők számára elérhetők,
- b) szükséges esetben utasítások állnak rendelkezésre,
- c) a szolgáltatásnyújtáshoz megfelelő berendezések, eszközök állnak rendelkezésre,
- d) szükséges esetben megfigyelő és mérőberendezéseket alkalmazunk,
- e) a folyamatokba beépítettük a szükséges ellenőrzési tevékenységeket, valamint
- f) a szolgáltatást követően szükségessé váló tevékenységeket.

7.5.2. A szolgáltatásnyújtás folyamatainak érvényesítése (validálása)

Nem alkalmazott szabványpont (lásd 1.1. fejezet).

7.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség

A Polgármesteri Hivatal által nyújtott szolgáltatások azonosítása és állapotának nyomon követése a kapcsolódó ügyiratok elektronikus nyilvántartásán és nyomon követésén keresztül valósul meg, amely az iratok iktatásával és az iratforgalom dokumentálásával biztosítja, hogy az ügyintézés folyamata és az iratok szervezeten belüli útja pontosan követhető és ellenőrizhető, az iratok holléte naprakészen megállapítható. A vonatkozó szabályozást az *Iratkezelési Szabályzat* tartalmazza.

7.5.4. A vevő (ügyfél) tulajdona

A szolgáltatást igénybe vevők által rendelkezésünkre bocsátott iratokat beérkezésükkor azonosítjuk, igazoljuk, és megfelelő kezelésükkel gondoskodunk állagmegóvásukról. Ha az ügyfél tulajdonát képező, rendelkezésünkre bocsátott irat a felhasználás során elveszett, megsérült vagy más módon használatra alkalmatlanná vált, azt írásban jelezzük az ügyfélnek, és a kapcsolódó feljegyzéseket megőrizzük.

Az ügyfelek tulajdonát képező szellemi tulajdon kezelésekor a szellemi tulajdon védelméről szóló törvényi előírás, a személyes adatok kezelésekor pedig az adatvédelemre vonatkozó törvényi előírás szerint járunk el.

7.5.5. A termék (ügyszer) megóvása

A Polgármesteri Hivatal valamennyi dolgozójának kötelessége, hogy betartsa a tevékenysége során keletkezett dokumentumok kezeléséről, tárolásáról, állagának megőrzéséről rendelkező előírásokat (lásd *Iratkezelési Szabályzat*). Az ügyintézési folyamatokhoz megfelelő irodai feltételeket, valamint az irattárazáshoz megfelelő tárolási feltételeket biztosítunk az ügyiratok megóvása érdekében.

7.6. A MEGFIGYELŐ- ÉS MÉRŐBERENDEZÉSEK KEZELÉSE

A Polgármesteri Hivatal a tevékenységeinek elvégzéséhez szükséges mérőeszközöket meghatározza és nyilvántartja. A méréseken alapuló döntések, intézkedések megfelelősége érdekében csak olyan ellenőrző, mérő- vagy vizsgálóberendezéseket használunk, amelyek mérési bizonytalansága ismert és összhangban áll a szükséges mérőképesseggel, azaz az adott mérési feladatra alkalmasak. Amennyiben ügyfeleink igénylik, vizsgáló eszközeink technikai és vizsgálati adatait rendelkezésükre bocsátjuk.

Joghatással járó mérést a Hivatal olyan ügyekben végez, ahol jogszabály által meghatározott módon hatóságként jár el. Egyéb esetekben a Hivatal által végzett mérések tájékoztató jellegűek. A méréssel kapcsolatos feladatokat az *Ügyrendek* és jogszabályok határozzák meg.

A minőségirányítási vezető feladatai:

- a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő mérőeszközök kiválasztása és beszerzése,
- **Mérőeszköz nyilvántartás** vezetése,
- gondoskodás a hitelesítésről, kalibrálásról ill. ellenőrzésről, és az alkalmassági állapotot azonosító jelölésről,
- a korábbi vizsgálati eredmények felülvizsgálata, ha észleljük, hogy a vizsgáló berendezés kikerült az igazoltan megfelelő állapotból,
- a mérőeszközökkel kapcsolatos feljegyzések megőrzése.

A mérőeszközöket kezelő valamennyi munkatárs felelős az eszközök megfelelő kezelésért, tárolásáért, annak érdekében, hogy megóvjuk vizsgálóberendezéseinket az olyan beavatkozásoktól, amelyek érvénytelenítik a hitelesített, illetve kalibrált állapotot.

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

8.1. ÁLTALÁNOS ELŐÍRÁSOK

A Polgármesteri Hivatal megtervezte és bevezette azokat a figyelemmel kíséresi, mérési, elemzési és fejlesztési folyamatokat, amelyek ahhoz szükségesek, hogy

- a) bizonyítsuk a szolgáltatásokra vonatkozó követelményeknek való megfelelést,
- b) gondoskodjunk a minőségirányítási rendszer megfelelőségéről, valamint
- c) folyamatosan fejlesszük a minőségirányítási rendszer eredményességét.

Erre irányuló folyamatainkat, tevékenységeinket a 8. fejezetben szabályoztuk.

8.2. FIGYELEMMEL KÍSÉRÉS ÉS MÉRÉS

8.2.1. Vevői (ügyfél) elégedettség

A minőségirányítási rendszer működésének egyik mértékeként a Polgármesteri Hivatal figyelemmel kíséri az ügyfelek észleléseire vonatkozó információkat arról, hogy a Hivatal teljesítette-e az ügyfél követelményeket. Ügyfeleink elégedettségének mérésére kérdőíves felmérést alkalmazunk. A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim. Az *Ügyfél elégedettségi kérdőív* kidolgozásáért, az ügyféltérben történő kihelyezéséért, gyűjtőládákban történő gyűjtéséért és a felmérés évenkénti kiértékeléséért a *minőségirányítási vezető* felelős.

8.2.2. Belső audit

A Polgármesteri Hivatalnál tervezett időközönként belső auditokat kell végezni annak meghatározására, hogy a minőségirányítási rendszer megfelel-e a tervezett intézkedéseknek, az ISO 9001 szabvány követelményeinek, és a Hivatal által megfogalmazott követelményeknek, továbbá bevezetése és fenntartása eredményes-e.

A jegyző jóváhagyja, a *minőségirányítási vezető* elkészíti az *Auditprogramot*, figyelembe véve a folyamatok és területek állapotát, fontosságát, valamint a korábbi auditok eredményeit. Az Audit programban meg kell határozni az audit kritériumait, alkalmazási területét (scope), gyakoriságát és módszereit.

Az auditorok kiválasztásának és az auditok végrehajtásának biztosítania kell az audit folyamatának objektivitását és pártatlanságát. Az auditorok nem auditálhatják saját munkájukat.

A belső auditokat a *minőségirányítási vezető* tervezi, szervezi és koordinálja, ő a felelős a belső audit terv szerinti végrehajtásáért és dokumentációjának elkészítéséért, elkészíttetéséért is.

Az auditok tervezésével, végrehajtásával, dokumentálásával és az eredmények jelentésével kapcsolatos **dokumentált eljárás** a következő:

8.2.3. Az auditok tervezése

A minőségirányítási vezető feladatai:

- az **Audit program** alapján a belső audit időpontjának kitűzése, egyeztetés az érintett területtel,
- belső auditor kijelölése, szükség esetén külső szakértő felkérése,
- belső auditor felkészítése, audit követelmények meghatározása (auditálandó területre, folyamatra vonatkozó szabályozás, előző auditok eredményei, az audit végrehajtására és dokumentálására vonatkozó követelmények).

Az auditor feladata: felkészülés az auditra:

- a felülvizsgálandó területre, folyamatra vonatkozó szabályozás áttekintése,
- a korábbi felülvizsgálatok eredményeinek áttekintése,
- kérdéslista készítése.

8.2.4. Az auditok végrehajtása

Az auditor feladatai:

- a felülvizsgált terület, folyamat működésének vizsgálata objektív bizonyítékok (feljegyzések) által, szükség szerint az érintett terület munkatársának megkérdezésével,
- az objektív bizonyítékok (átvizsgált feljegyzések) azonosító adatainak (pl. ügyiratszám) feljegyzése, a követelmények teljesülésével vagy nem teljesülésével kapcsolatos megállapítások feljegyzése,
- szükség szerint javaslattétel megfogalmazása helyesbítő, megelőző tevékenységre,
- a **Feljegyzés belső auditról** dokumentum aláírása és aláíratása a felülvizsgált terület képviselőjével,
- a belső auditról készült feljegyzés átadása a *minőségirányítási vezetőnek*, egyeztetés a belső audit eredményéről.

8.2.5. Az auditok eredményének jelentése, intézkedések

A minőségirányítási vezető feladatai:

- a felülvizsgálat során feltárt nem-megfelelőségek, eltérések kezeléséhez szükséges helyesbítő, megelőző intézkedés, felelős és határidő meghatározása, egyeztetése a felülvizsgált terület vezetőjével,
- a meghatározott intézkedések végrehajtásának ellenőrzése és igazolása utóellenőrzés keretében,
- a vezetőség tájékoztatása az audit eredményéről és az azt követő intézkedésekről,
- az auditokról és eredményeikről készült feljegyzések megőrzése.

Az auditált területért felelős vezető feladatai:

- Az auditált területért felelős vezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy minden szükséges helyesbítést és helyesbítő intézkedést indokolatlan késedelem nélkül megtegyenek a feltárt nem-megfelelőségeknek és azok okainak kiküszöbölésére.

8.2.6. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A Polgármesteri Hivatal megfelelő módszereket alkalmaz a folyamatok figyelemmel kísérésére annak bizonyítására, hogy a folyamatok képesek a tervezett eredmények elérésére.

A folyamatok figyelemmel kísérésére a folyamatba épített ügyintézői önellenőrzések szolgálnak, amelynek elvégzését az ügyintéző az irat szignálásával igazolja. Meghatároztuk, hogy a gazdálkodási folyamatok mely pontjain szükséges vezetői ellenőrzés, az erre vonatkozó szabályozást a *Szervezeti és Működési Szabályzat* „Ellenőrzési nyomvonal” című melléklete tartalmazza.

8.2.7. A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése

A Polgármesteri Hivatal figyelemmel kíséri és méri a szolgáltatás jellemzőit annak igazolására, hogy a szolgáltatásra vonatkozó követelmények teljesültek.

A szolgáltatás jellemzői a következők:

- ügyintézési határidő betartása,
- jogszerűség (a mindenkorai jogszabályoknak való megfelelés)

Az ügyiratok elektronikus nyomon követésével és a határidők figyelésével mérjük és támogatjuk az ügyintézés megfelelő ütemét és a határidőtartást.

A jogszerűség ellenőrzését a *kiadmányozók* végzik, akik a követelmények teljesülését aláírásukkal igazolják. Erre vonatkozó szabályozásunk a *Kiadmányozás rendje*, amelyet a *Szervezeti és Működési Szabályzat* vonatkozó melléklete tartalmaz. Hatósági ügyekben a szervezeti egység *Ügyrendje* szabályozza a kiadmányozást.

8.3. A NEM MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁS KEZELÉSE

A nem megfelelő szolgáltatás kezelésére vonatkozó **dokumentált eljárás** a következő:

8.3.1. Határidőn túli ügyintézés kezelése

Az ügyiratok elektronikus nyomon követése és a határidők figyelése alapján minden szakterületen (osztályon) havonta azonosítani és listázni kell a határidőn túli ügyeket.

Az adott terület *felelős vezetője* (osztályvezető):

- kivizsgálja a késedelem okát,
- amennyiben szükséges, intézkedést határoz meg a további késedelem megszüntetésére.
- amennyiben szükséges, a késedelem hatásainak vagy lehetséges hatásainak megfelelő intézkedést határoz meg,
- intézkedéseinek végrehajtását ellenőrzi és igazolja,
- intézkedéseiről feljegyzést készít és azokat megőrzi,
- szervezeti egység vezetője jelentést tesz az ellenőrzés eredményéről a jegyzőnek.

8.3.2. Nem jogszerű ügyintézés kezelése

A Polgármesteri Hivatal folyamatközi ellenőrzési rendszere (lásd 8.2.3. fejezet) biztosítja, hogy a nem jogszerű, azaz a vonatkozó jogszabályoknak nem megfelelő ügykezelést már a folyamat közben azonosítsuk. Kizárólag olyan ügyirat kerülhet kiadmányozásra (lásd 8.2.4. fejezet), amely a

vonatkozó jogszabályoknak és előírásoknak megfelel. Jogorvoslat ill. fellebbezés esetén a közigazgatási és hatósági eljárásokról szóló törvény előírásai szerint kell eljárni.

8.4. AZ ADATOK ELEMZÉSE

A Polgármesteri Hivatal meghatározza, gyűjti és elemzi az arra alkalmas adatokat, hogy bizonyítsa a minőségirányítási rendszer megfelelőségét és eredményességét, és értékeli, hogy hol lehetséges a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése.

Ezek az adatok a következők:

- a) ügyfél elégedettség mérés adatai
- b) ügyfél panaszok száma ill. aránya
- c) ügyiratforgalmi statisztika
- d) határidőn túli ügyek statisztikája
- e) jogorvoslati statisztika
- f) a beszállítókra vonatkozó információk a beszállítók értékelése alapján.

A fenti adatokról a *minőségirányítási vezető* a vezetőségi átvizsgálás előkészítésekor elemzést készít és azt megküldi a vezetőségi átvizsgálásban résztvevőknek. Az adatok elemzése bemenő adatként szolgál a fejlesztési intézkedések meghatározásához.

8.5. FEJLESZTÉS

8.5.1. Folyamatos fejlesztés

A Polgármesteri Hivatal folyamatosan fejleszti minőségirányítási rendszerét, amire felhasználja:

- minőségpolitikáját (lásd 5.3. fejezet) és
- mindenkor minőségcéljait (lásd 5.4.1. fejezet),
- az auditok eredményeit (lásd 8.2.2. fejezet),
- az adatelemzéseket (lásd 8.4. fejezet),
- a helyesbítő és megelőző tevékenységeket (lásd 8.5.2. és 8.5.3. fejezet),
- valamint a vezetőségi átvizsgálást (lásd 5.6. fejezet).

8.5.2. Helyesbítő tevékenység

A Polgármesteri Hivatal intézkedik az észlelt nem-megfelelőségek okainak kiküszöbölésére annak érdekében, hogy megelőzze azok ismételt előfordulását. Az erre irányuló helyesbítő tevékenységeknek arányban kell lenniük a felmerült nem-megfelelőségek hatásaival.

A helyesbítő tevékenység végzésére vonatkozó dokumentált eljárás a következő:

A következő tevékenységeink során, a vonatkozó szabályozásnak megfelelően megtörténik a nem-megfelelőségek azonosítása és dokumentálása:

- A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése
- A szolgáltatás figyelemmel kísérése és mérése
- Belső audit
- Ügyfélpanaszok kezelése
- Beszerzés

A *minőségirányítási vezető*, szükség szerint az érintett terület vezetőjének bevonásával

- a) a nem-megfelelőséget átvizsgálja,

- b) meghatározza a nem-megfelelőség okát,
- c) megállapítja, hogy szükség van-e az ismételt előfordulást megakadályozó intézkedésre,
- d) szükség szerint meghatározza a helyesbítő intézkedést és ellenőrzi annak végrehajtását,
- e) feljegyzést készít az intézkedés eredményeiről, és
- f) átvizsgálja az intézkedés eredményességét.

A helyesbítő intézkedésekről készült feljegyzéseket a *minőségirányítási vezető* megőrzi.

8.5.3. Megelőző tevékenység

A Polgármesteri Hivatal szükség esetén intézkedéseket hoz a lehetséges nem-megfelelőségek okainak kiküszöbölésére annak érdekében, hogy megelőzze előfordulásukat. A megelőző tevékenységeknek arányban kell állniuk a lehetséges problémák hatásaival. A megelőző tevékenység végzésére vonatkozó **dokumentált eljárás** a következő:

A *minőségirányítási vezető* feladata, hogy megvizsgálja megelőző tevékenység lehetőségét ill. szükségességét a következő esetekben:

- a minőségirányítási rendszerben tervezett módosítások bevezetésekor (pl. folyamatok módosítása, új szolgáltatás bevezetése)
- azonosított nem-megfelelőséghez (lásd előző fejezet) kapcsolódóan a probléma általánosításából származtatható, lehetséges nem-megfelelőség okának megszüntetésére.

A *minőségirányítási vezető*, szükség szerint az érintett terület vezetőjének bevonásával:

- a) meghatározza a lehetséges nem-megfelelőségeket és azok okait,
- b) megállapítja, hogy szükség van-e az ismételt előfordulást megakadályozó intézkedésre,
- c) szükség szerint meghatározza a megelőző intézkedést és ellenőrzi annak végrehajtását,
- d) feljegyzést készít az intézkedés eredményeiről, és
- e) átvizsgálja az intézkedés eredményességét.

A megelőző intézkedésekről készült feljegyzéseket a *minőségirányítási vezető* megőrzi.

MINŐSÉGCÉLOK

Célkitűzés általános megfogalmazása	Mérhető minőségcélok	Elért eredmények							Célérték
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Ügyfél elégedettség folyamatos javítása	Ügyfél elégedettségi mutató javítása (kérdőíves felmérés alapján)								5,00
	Határidőn túli ügyintézés arányának csökkenése								0,00 %
	Jogorvoslati eljárásokon belül az 1. fokú döntést helybenhagyó eljárások arányának növelése								100,00 %

A minőségcélokat jóváhagyta:

.....
 Dr. Balogh Pál
 Jegyző

Abony, 2014. február 3.

AZ ABONYI POLGÁRMESTERI HIVATAL MINŐSÉGPOLITIKÁJA

Az Abonyi Polgármesteri Hivatal az általa végzett tevékenységekre MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerinti minőségirányítási rendszert vezetett be, amelynek működtetésével és folyamatos fejlesztésével kívánja elérni a minőséggel kapcsolatos célkitűzéseit.

Minőség alatt feladat- és hatásköreink, ellátást biztosító döntési és eljárási rendszerünk rendezettségét, hatékonyságát és megbízhatóságát értjük.

Általános minőségcélunk ügyfeleink elégedettségének kivívása gyors és szakszerű ügyintézással, amelynek érdekében fejlesztjük folyamatainkat, szolgáltatásaink személyi és technikai hátterét.

Az Abonyi Polgármesteri Hivatal általános célkitűzéseivel összhangban arra törekszik, hogy egyensúlyt teremtsen a hatékony és eredményes működés, valamint az ügyfelek és érdekelt felek elégedettsége között, és értékteremtő szerepet vállaljon Abony város közéletében.

A minőségpolitika alapelveit a Polgármesteri Hivatal vezetősége és a munkatársak teljes körűen elfogadták és folyamatosan továbbfejlesztik annak érdekében, hogy a legszigorúbb minőségi kívánalmaknak is folyamatosan megfeleljünk.

Abony, 2014. február 3.



.....
Dr. Balogh Pál
Jegyző

Megismerési nyilatkozat

Az Abonyi Polgármesteri Hivatal Belső kontrollrendszerének szabályait megismertem. Tudomásul veszem, hogy az abban leírtakat a munkám során köteles vagyok betartatni.

[illegible]