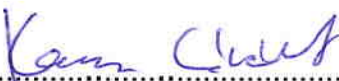


E példány sorszáma:

BUDAPEST FŐVÁROS IV. KERÜLET ÚJPEST
ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERI HIVATAL
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYVE

Készítette:


.....
minőségirányítási vezető

Jóváhagyta:


.....
polgármester



A Minőségirányítási Kézikönyvben található valamennyi információ a BUDAPEST FŐVÁROS IV. KERÜLET ÚJPEST ÖNKORMÁNYZAT POLGÁRMESTERI HIVATAL (továbbiakban: Polgármesteri Hivatal) tulajdona. Nem használható fel üzleti, vagy más célra a Polgármester előzetes engedélye nélkül.

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
Változtatások nyilvántartása	4
Minőségpolitika	5
1. A Polgármesteri Hivatal bemutatása, ügyfélfogadási rendje, felépítése és folyamatainak modellje	7
2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS MŰKÖDTETÉSE	11
2.1 A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER	11
2.1.1 A dokumentációs rendszer felépítése	11
2.1.2 A minőségirányítási kézikönyv	12
2.2 A dokumentumok kezelése	12
2.2.1 A dokumentumok csoportosítása	12
2.2.2 A minőségirányítási dokumentumok készítése	13
2.2.3 A kiadási állapot azonosítása és nyilvántartása, valamint a dokumentumokra vonatkozó formai és tartalmi követelmények	13
2.2.4 Jóváhagyás, kiadás	13
2.2.5 Elosztás	14
2.2.6 Módosítás, visszavonás, visszavonás utáni megőrzés	14
2.2.7 Dokumentumok kezelése	14
2.2.8 Belső dokumentumok	15
2.2.9 Külső dokumentumok	15
2.3 Az adatok kezelése	15
2.4 Minőségirányítási feljegyzések kezelése	16
3. A vezetőség felelőssége	16
3.1 Elkötelezettség	16
3.2 A minőségpolitika és a küldetési nyilatkozat	17
3.3 Felelősségek és hatáskörök, belső kapcsolattartás	18
3.4 A vezetőség képviselője	19
3.5 Vezetőségi átvizsgálás	19
4. Veszélyazonosítás, kockázatértékelés	20
4.1 A kockázatértékelés során vizsgált elemek	21
4.2 Kockázatértékelés folyamata	21
4.3 A kockázatok mérőszámai	21
4.4 A kockázat értékelése	21
4.5 A kockázatok megszüntetésére, csökkentésére, megelőzésére hozott intézkedések	22
5. Munkatársak	22
6. Munkakörnyezet, felszerelések, támogatás	23
7 A VEVŐKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK	24
7.1 A küldemények átvétele	24
7.2 Iktatás	25
7.3 Teljesíthetőség vizsgálat	25
7.4 Az előterjesztések elkészítése	26
7.5 Közigazgatási feladatok végrehajtásának előkészítése	26
7.6 Vevői panaszok kezelése	27
8. KÍVÜLRŐL BIZTOSÍTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK	27

8.1	Szállítók értékelése	27
8.2	Közbeszerzési tevékenység a Polgármesteri Hivatalban	28
8.3	Működéssel kapcsolatos, a közbeszerzés hatálya alá nem tartozó beszerzési tevékenység	29
9.	A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG SZABÁLYOZÁSA	29
9.1	A folyamatok megtervezése, szabályozása, jóváhagyása és végrehajtása	29
9.2	Azonosítás, az ügyintézés folyamatának nyomon követése, ellenőrzési pontok	29
9.3	A vevő tulajdonának kezelése	30
9.4	Tárolás, raktározás, karbantartás	30
9.5	Mérőeszköz felügyelet	31
10.	MÉRÉS ÉS FIGYELEMEL KÍSÉRÉS	32
10.1	Vevői megelégedettség figyelése	32
10.2	A szolgáltatások mérése és figyelemmel kísérése	33
10.3	Beszállított termékek átvétele	33
10.4	Belső felülvizsgálat	33
10.5	A felülvizsgálat előkészítése	34
10.6	A felülvizsgálat végrehajtása	34
10.7	Ellenőrző felülvizsgálatok	35
10.8	A minőségirányítási felülvizsgálatok értékelése	35
11.	AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE	36
12.	ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ-, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG	36
12.1	Elemzés	36
12.2	Helyesbítő tevékenység	37
12.3	Megelőző tevékenység	37
	1. sz. melléklet	39

A Hivatalnál nem alkalmazhatók az alábbi szabvány követelmények:

Az EN ISO 9001:2015 szabvány 7.3 fejezete a Terméktervezés és -fejlesztés. A Polgármesteri Hivatal önkormányzati és államigazgatási feladatokat és ezekhez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységet lát el. Új terméket nem hoz létre, fejlesztési tevékenységet nem végez.

Alvállalkozásba adott szolgáltatási tevékenységek

1. A minőségirányítási rendszer vonatkozik a fentiekben bemutatott összes tevékenységre.
2. Van olyan tevékenység, amelyért a felelősséget a Hivatal viseli, de a végrehajtással alvállalkozókat bízunk meg. Ez a következő:
 - őrzés-védelem
 - takarítás

A hivatali szolgáltatási tevékenységet felügyelet alatt tartjuk. A követelményeket írásban fogalmazzuk meg az alvállalkozók számára. Az alvállalkozókra ugyanazok a követelmények és előírások érvényesek, mint a saját munkatársainkra. Munkájukat a hivatali vezetők ellenőrzik, és egyben értékelik.

Változtatások nyilvántartása		
Kiadás	Dátum	A változtatás helye
0.	2003. 11. 15.	Tervezet
1.	2004. 03. 01.	Bevezetés
2.	2004. 05. 15.	2.2, 2.4, 3.2, 4 módosítása
3.	2004. 07. 01.	1.3, 2.4, 4, 6.6, 7.1, 8.5 módosítása
4.	2007. 06. 11	1.3 módosítása
5.	2008. 03. 01.	Szervezeti felépítés és 8.5 módosítása
6.	2009. 05. 01.	Szervezeti felépítés és a 8.5 módosítása
7.	2010. 05. 01.	Áttérés az EN ISO 9001:2008 szabványra
8.	2011. 01. 06.	Szervezeti ábra, 2.3., 3.5, 4. pontok
9.	2013. 01. 01.	Szervezeti változás, feladatok megszűnése
10.	2015. 01. 28.	Szervezeti változások átvezetése, CAF kivonása a rendszer hatálya alól
11.	2016. 03. 01.	Áttérés az ISO 9001:2015-ös szabványra, 2.2.1, 3.1, 3.5, 4., 8., 1. sz. melléklet módosítása
12.	2017. 03. 01.	Küldetési nyilatkozat, 1.1, 1.2, 1.3,1.4, 2.2.2, 2.2.9, 7.1 pontok

Minőségpolitika

A BUDAPEST FŐVÁROS IV. KERÜLET ÚJPEST ÖNKORMÁNYZAT POLGÁRMESTERI HIVATALÁNAK célja

a kérelemre és hivatalból indított önkormányzati és közigazgatási ügyek folyamatosan magas színvonalon történő intézése, a szervezet eredményes működésében érdekelt szervek és személyek közötti egyensúly, elégedettség kialakítása, valamint az önkormányzati működés elősegítése úgy, hogy tevékenységünk – szolgáltatásunk - minősége megfeleljen a velünk szemben támasztott valamennyi követelménynek.

Célunk elérése érdekében:

Teljes körűen kialakítottuk, hatékonyan működtetjük, és folyamatosan továbbfejlesztjük az EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszerünket.

A Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának vezetése és minden munkatársa a minőségi munka elkötelezettje, a követelményeknek megfelelően képzett és felelős a saját munkája minőségéért.

Szolgáltatásaink minőségének folyamatos javítása érdekében beszállítóinkat, együttműködő partnereinket rendszeresen értékeljük, és úgy választjuk meg őket, hogy az általunk elhatározott minőségszintet folyamatosan biztosítani tudjuk.

A folyamatosan fejlődő, magas színvonalú munkavégzés érdekében szorosan együttműködünk szolgáltatásaink igénybevevőivel, partnereinkkel és a minőséggel kapcsolatos észrevételeiket munkánk során hasznosítjuk.

A változó környezeti elvárások szem előtt tartásával kötelezettséget vállalunk szakmai tudásunk és szolgáltatásaink fejlesztésére, meglévő ismereteink folyamatos karbantartására.

Budapest, 2016. március 01.



polgármester

KÜLDETÉSI NYILATKOZAT

A Polgármesteri Hivatal tevékenységével biztosítja:

- az önkormányzat működéssel,
- döntéseinek előkészítésével és azok végrehajtásával,
- a közigazgatási ügyek intézésével, valamint
- a helyi közszolgáltatásokkal kapcsolatos feladatok ellátását.

A szervezet színvonalasabb, szakszerűbb és humánusabb feladatellátását szakmai alapokon nyugvó célkitűzéseink meghatározásával kívánjuk elérni.

Törekvéseinket az alábbi eszközökkel kívánjuk megvalósítani:

- megbízhatóság és kiszámíthatóság
- nyíltság és átláthatóság
- elszámoltathatóság
- hatékonyság és eredményesség

Iránymutatás a szervezet számára

A sikeres vezetéshez és működtetéshez szükséges a módszeres és világos irányítási rendszer teljes körű meghatározása, és a hatékony belső kommunikációs rendszer kialakítása, ennek érdekében a folyamatos, naprakész és közvetlen visszacsatolás rendszerének megszervezése.

A minőségfejlesztési értékrendnek való megfeleléshez, a minőségcélok eléréséhez elengedhetetlen a vezetői elkötelezettség eredményes közvetítése a munkatársak felé.

A Polgármesteri Hivatal - Képviselő-testület által évente meghatározott - kiemelt céljait a munkatársak felé - teljesítmény-követelmények formájában - a szervezeti egység vezetők fél évente határozzák meg és értékelik azok teljesülését.

Az információk kölcsönös átadása a szervezeti egység vezetői értekezleten (a továbbiakban: irodavezetői értekezlet), valamint szükség szerinti szervezeti egység/osztály-értekezleteken történik, elsősorban elektronikus úton.

A hatályban lévő szabályzatok lefedik a Polgármesteri Hivatal működési területét. A feladatok és követelmények meghatározása a munkatársak kinevezése és munkaköri leírásának elkészítése keretében történik, azokat szükség szerint aktualizálni kell.

Minden szervezeti egység vezető ellenőrzi a kihirdetett hatályos helyi jogszabályok végrehajtását.

Az ügyfelekkel fennálló kapcsolatrendszerben a minőségfejlesztési értékrend elvárásait is figyelembe véve kell eljárni.

1. A Polgármesteri Hivatal bemutatása, ügyfélfogadási rendje, felépítése és folyamatainak modellje

1.1 Bemutató

A Polgármesteri Hivatal megnevezése: **BUDAPEST FŐVÁROS IV. KERÜLET ÚJPEST
ÖNKORMÁNYZAT POLGÁRMESTERI HIVATAL**

A Polgármesteri Hivatal székhelye: **1041 Budapest, István út 14.
(Postacím: 1325 Budapest, Pf. 107.)**

Telephelyek: **1042 Budapest, István út 15.
1042 Budapest, Király u. 12-14.
1042 Budapest, Király u. 9.
1046 Budapest, Klauzál u. 32.**

A Polgármesteri Hivatal működési területe: **Újpest, Budapest IV. kerülete**

Újpest 1840-ben szerveződött önálló községgé, majd 1868-ban nagyközségi, 1907-ben pedig dinamikus fejlődésének köszönhetően városi rangra emelkedett. Ekkor már kikötővel, postahivatallal és kórházzal is rendelkezett.

A város gyors gazdasági és kommunális fejlődésnek indult. Az iparban újabb ágazatok (világítástechnika, gépgyártás, vegyipar, textil, gyógyszer, bőr) honosodnak meg. A város történetének jelentős állomása 1929. Ekkor nyerte el ugyanis a megyei jogú város rangját.

Az 1950-es év nagy változást hozott a város életében, mivel a főváros közigazgatásához csatolták, így vált IV. kerületté, és fejlődése, sorsa Budapesthez kapcsolódott (amelynek például már 1910 óta egyik fő vízellátója). Megmaradt gyárvárosi jellege, ipara fejlődött, egyben arculata is átalakult.

1983-ban kezdték építeni Budapest egyik legnagyobb lakótelepét Újpest északi részén, és kialakult egy új városrész, Káposztásmegyer. 1990-re Újpest központjában megépült a 3-as metró végállomása, s ez kétségtelenül hozzájárult Újpest további fejlődéséhez.

A rendszerváltozással a helyi közügyek intézése az átfogó hatáskörrel rendelkező választott testület feladatává vált. Ezért kiemelkedő jelentőségű az a tény, hogy Újpest vezetése 1990-2010-ig folyamatos és stabil volt. Az első alkalommal megválasztott polgármester és a jegyző az önkormányzatiság kezdetétől húsz éven át folyamatosan, egészen 2010-ig, a népjóléti ügyekkel foglalkozó alpolgármester 1990 óta folyamatosan a mai napig tölti be tisztét. A 2010-es választást követően felálló új vezetőség is követi ezt a szép hagyományt és - immár a második ciklusban – szintén változatlanul tölti be tisztét a Polgármester, az alpolgármesterek, a Jegyző, valamint az Aljegyző is.

Az önkormányzati és a közigazgatási ügyvitelt is a folyamatosság jellemzi, a feladatok azonban – a jogszabályalkotással összefüggésben – egyre módosulnak. A mindennapi munka ellátása során az Önkormányzat fontosnak tartja az itt élő emberek életminőségének javulását, anyagi boldogulását.

1.2 ÜGYFÉLFOGADÁSI REND

A Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeinek ügyfélfogadási rendje - az Ügyfélszolgálati feladatot ellátó munkatárs és a Szociális Osztály kivételével - a következő:

hétfő	14.00-18.00 óráig
szerda	10.00-17.00 óráig
péntek	08.00-12.30 óráig

A Szociális Osztály ügyfélfogadási rendje a következő:

hétfő	14.00-18.00 óráig
kedd	08.00-12.00 óráig
szerda	10.00-17.00 óráig
csütörtök	08.00-12.00 óráig
péntek	08.00-12.30 óráig

Az Ügyfélszolgálati feladatot ellátó munkatárs ügyfélfogadási rendje a következő:

hétfő	08.00-18.00 óráig
kedd	08.00-16.00 óráig
szerda	08.00-17.00 óráig
csütörtök	08.00-16.00 óráig
péntek	08.00-13.00 óráig.

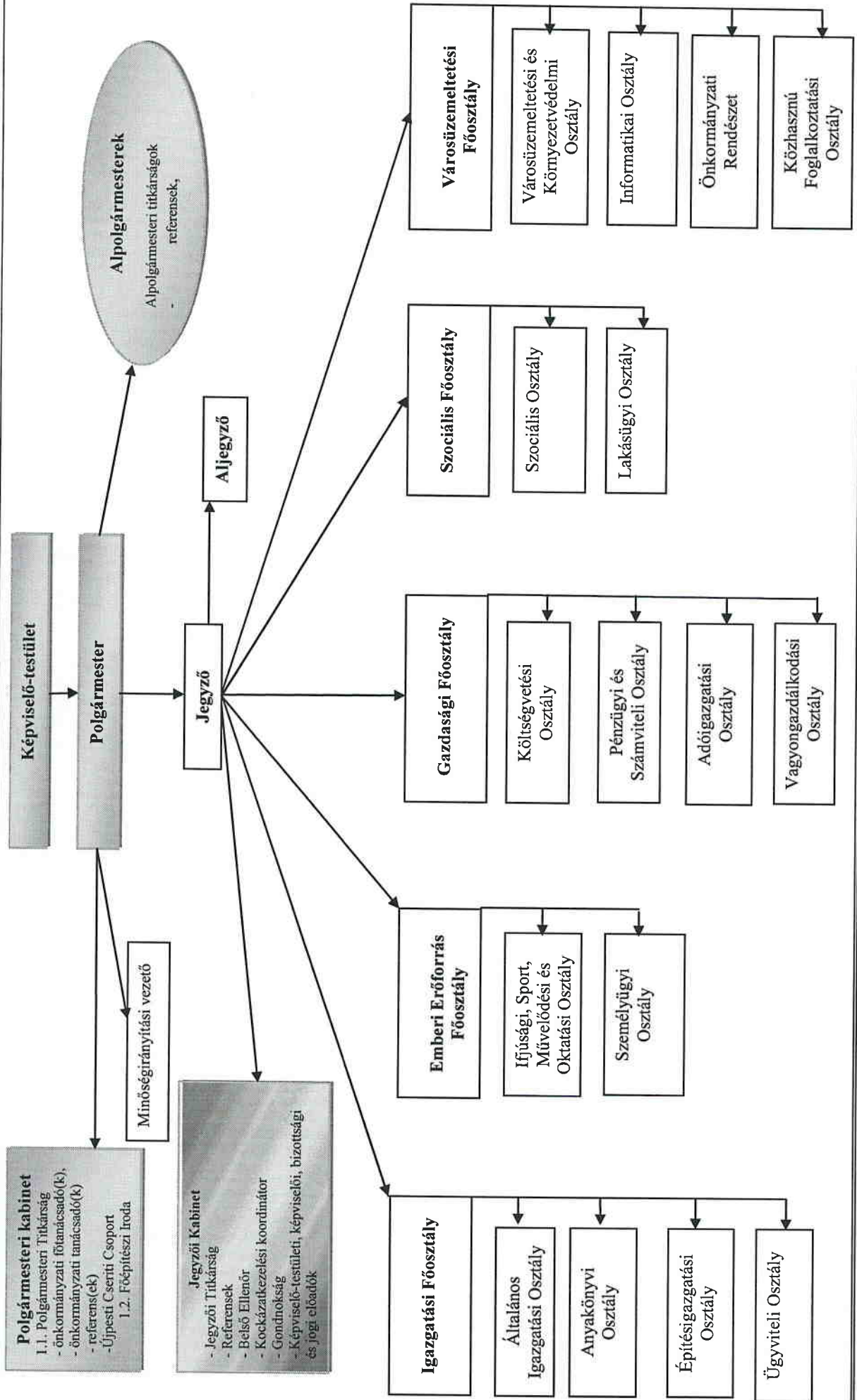
A szervezeti egység vezetők ügyfélfogadási rendje megegyezik az osztályok/irodák ügyfélfogadási rendjével.

Ügyintézőink telefonon ügyfélfogadási időn kívül is adnak felvilágosítást.

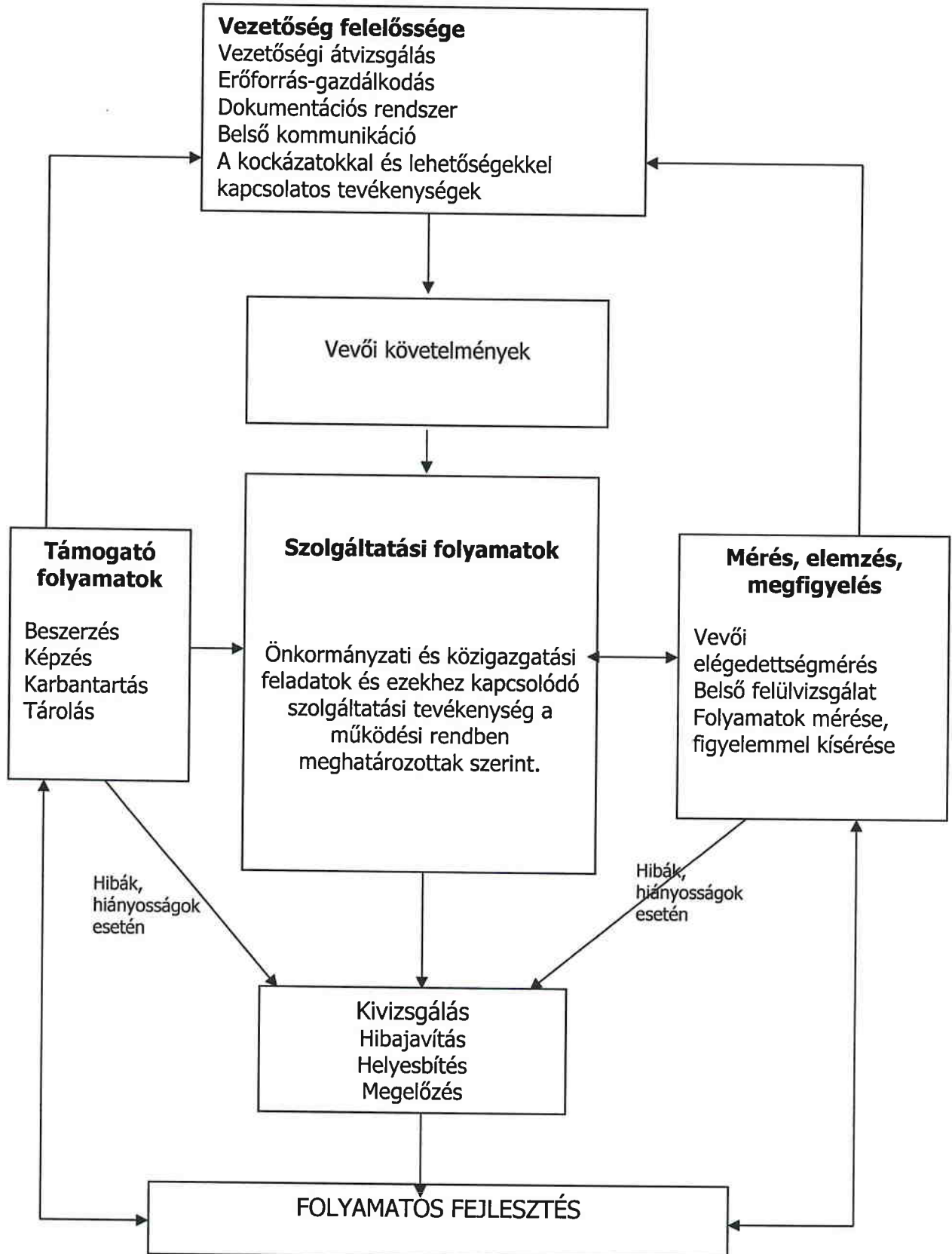
1.3 A Polgármesteri Hivatal felépítését a következő szervezeti ábra mutatja be:

**BUDAPEST FŐVÁROS IV. KERÜLET ÚJPEST
ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERI HIVATAL**

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV



1.4 Folyamatmodell

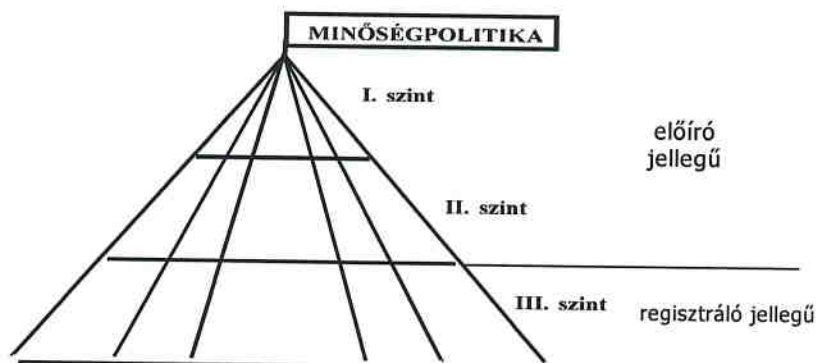


2. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉS MŰKÖDTETÉSE

2.1 A DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER

2.1.1 A dokumentációs rendszer felépítése

A minőségirányítási rendszer működését háromszintű dokumentációs rendszerben írtuk le.



I. Szint Minőségirányítási kézikönyv: amely azt írja le, hogy a Polgármesteri Hivatal hogyan tesz eleget az EN ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek. A kézikönyv választ ad a szabvány minden követelményére, és tartalmazza az eljárásokat, vagy hivatkozik azokra.

II. Szint Működési rendek: amelyek az adott szervezeti egységek feladat-és hatásköri jegyzékét, jogszabályokat, belső szabályzatokat, munkaköri leírásokat és a kinevezések másolatait tartalmazzák. Az adott folyamatokhoz, kapcsolódó előírások, minőségirányítási és egyéb belső **utasítások**, szabványok, törvények és egyéb külső előírások, stb. egy-egy konkrét tevékenység elvégzésének részletes leírását tartalmazzák.

III. Szint A különböző **feljegyzések** (nyilvántartások, bizonylatok), amelyek a szolgáltatás minőségével és a minőségirányítási rendszer működésével kapcsolatosak.

Azokat a minőségirányítási eljárásokat, amelyek létét az **EN ISO 9001:2015** szabvány előírja - vagy a folyamatok irányításához mi magunk szükségesnek tartjuk -, a minőségirányítási kézikönyv szabályozza. A minőségirányítási kézikönyvben, ahol szükséges, hivatkozunk a részletesebb előírásokra, melyek meghatározzák egy tevékenység végrehajtási módjának részleteit.

2.1.2. A minőségirányítási kézikönyv

Ez a minőségirányítási kézikönyv a Polgármesteri Hivatalban működő minőségirányítási rendszert írja le, amelyet a Polgármesteri Hivatal minőségpolitikájával és küldetési nyilatkozatával összhangban vezettünk be és működtetünk.

A Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszerének alkalmazási területe az önkormányzati és közigazgatási feladatok ellátása.

A kézikönyv – a minőségirányítási szabályozások szempontjából – négy részből áll:

- a minőségirányítási rendszer és működtetése,
- a személyi és tárgyi feltételek biztosítása,
- a szolgáltatási tevékenységeinkkel kapcsolatos folyamatok szabályozása,
- mérés, elemzés és fejlesztés.

A minőségirányítási kézikönyvet a Polgármesteri Hivatal minőségirányítási vezetője készíti, és kiadás előtt a Polgármester a címlap aláírásával hagyja jóvá. Ez a törzspéldány, melyet a minőségirányítási vezető őriz meg.

A minőségirányítási kézikönyvet és annak egyes fejezeteit egyértelműen azonosítja a fejlécben feltüntetett dokumentum megnevezés, a legutolsó kiadás száma és a kiadás dátuma.

Módosítás esetén a kézikönyvet teljes terjedelmében újra kiadjuk. A módosítás tényét a *Változtatások nyilvántartása* elnevezésű nyomtatványon feltüntetjük.

A visszavont kézikönyvek törzspéldányát a minőségirányítási vezető 5 évig megőrzi.

A vezetőség döntése alapján a minőségirányítási kézikönyvet az általuk megjelölt partner(ek)hez eljuttathatjuk. Ezeken a sorszám helyén feltüntetjük, hogy "Tájékoztatási célra". Az ilyen nem nyilvántartott példányokat a minőségirányítási vezető csak a vezetőség utasítására újíttja fel.

2.2 A dokumentumok kezelése

2.2.1 A dokumentumok csoportosítása

A dokumentumok aszerint, hogy mire vonatkoznak, lehetnek:

- a minőségirányítási rendszer működésével, illetve
- a szolgáltatással kapcsolatos dokumentumok.

A dokumentumok aszerint, hogy ki készíti őket, lehetnek:

- belső dokumentumok, illetve
- külső dokumentumok.

2.2.2 A minőségirányítási dokumentumok készítése

A minőségirányítási kézikönyvet a minőségirányítási vezető készíti, és a polgármester hagyja jóvá.

A működési rendeket a szervezeti egység vezetők készítik, a minőségirányítási vezető vizsgálja át, és a szervezeti egység vezetők hagyják jóvá.

A saját készítésű formanyomtatványokat a szervezeti egység vezetők készítik, a minőségirányítási vezető vizsgálja át, és a jegyző hagyja jóvá.

2.2.3 A kiadási állapot azonosítása és nyilvántartása, valamint a dokumentumokra vonatkozó formai és tartalmi követelmények

A minőségirányítási kézikönyvet és a működési rendeket a címükkel azonosítjuk, kiadási állapotukat pedig arab számmal jelöljük. A formanyomtatványokat a *Formanyomtatványok* gyűjteményében címükkel azonosítjuk. A kiadási állapot nyilvántartása a szervezeti egység vezetőknél található. Az érvénytelen formanyomtatványok egy példányát a szervezeti egység vezetők legalább 5 évig megőrzik.

A minőségirányítási dokumentumok (kivéve a formanyomtatványok) fejlécében a Polgármesteri Hivatal neve, a dokumentum megnevezése, a láblécében a dokumentum kiadásának száma, dátuma és az oldal/összoldal számozás szerepel.

A saját készítésű formanyomtatványok fejlécében a Polgármesteri Hivatal és a nyomtatványt felhasználó szervezeti egység neve, a „Nyomtatvány” megjelölés, láblécében pedig a kiadás száma szerepel.

2.2.4 Jóváhagyás, kiadás

A belső minőségirányítási dokumentumok törzspéldányait a polgármester, illetve a jegyző aláírásával hagyja jóvá, és ezzel elrendeli az abban foglaltak végrehajtását. A belső minőségirányítási dokumentumok kiadásának dátuma a jóváhagyás időpontja.

A minőségirányítási dokumentumok eredeti aláírásokkal ellátott törzspéldányáról csak a minőségirányítási vezető készíthet másolatot.

2.2.5 Elosztás

A dokumentumok elosztásáért a minőségirányítási vezető felelős.

A minőségirányítási vezető az ellenőrzött dokumentumok kiadási állapotáról *kiadási állapot nyilvántartó lap* -ot, elosztásáról *elektronikus olvasási visszaigazolást* kér.. A példányok fedőlapjára ráírja az adott példány (elosztási jegyzék szerinti) sorszámát. Az elosztási jegyzéket a minőségirányítási vezető őrzi meg 5 évig.

2.2.6 Módosítás, visszavonás, visszavonás utáni megőrzés

A minőségirányítási dokumentumok módosítására vonatkozó javaslatokat a minőségirányítási vezető állítja össze és vizsgálja felül. Módosítási javaslatot tehet:

- a vezetőség,
- a Polgármesteri Hivatal bármely munkatársa,
- és felülvizsgálati jelentésben a belső felülvizsgáló.

Ha a dokumentációk módosítására a külső szabályozók változásával összhangban kerül sor, akkor azt az adott szervezeti egység vezetője kezdeményezi.

A módosítás tényét a minőségirányítási kézikönyv esetében a változások nyilvántartása nyomtatványon a minőségirányítási vezető, egyéb minőségirányítási dokumentumok esetében az érintett szervezeti egység vezető dokumentálja. A dokumentumokat módosítás esetén újra kiadjuk.

A formanyomtatványok esetében a minőségirányítási vezető a változtatások nyomon követhetősége érdekében az érvénytelen törzspéldányokat átlósan áthúzza és „Érvénytelen” felirattal látja el.

A minőségirányítási dokumentumok módosított kiadásából a minőségirányítási vezető mindazoknak ad egy példányt, akik az előző kiadásból is kaptak. Ezzel egyidejűleg a minőségirányítási vezető az érvénytelen példányokat visszavonja és megsemmisíti.

A visszavont dokumentumok törzspéldányát érvénytelen felirattal látja el és ezt a példányt 5 évig megőrzi.

2.2.7 Dokumentumok kezelése

Minden olyan belső-, külső dokumentum és adat érvényes kiadása hozzáférhető mindazok számára, akik ezekből a dokumentumokból és adatokból dolgoznak. Adatnak tekintünk a számítógépen tárolt minden olyan információt, amelyet a minőségirányítási rendszer működtetése során felhasználunk, kezelésük megegyezik a dokumentumokéval. A megfelelő minőség elérése és megtartása, továbbá a minőségirányítási rendszer hatékony működtetése érdekében az ismereteket és a tájékozottságot szinten tartjuk.

Belső dokumentumainkat és azokat a külső dokumentumokat, amelyek az adott szervezeti egység tevékenységét szabályozzák visszavonásuktól 5 évig, a tájékoztató jellegű külső dokumentumokat pedig hatályuk idejéig őrizzük meg.

2.2.8 Belső dokumentumok

A helyi rendeletek és a tisztségviselői utasítások, intézkedések számítógépes hálózatra történő felviteléért, a számítógépes hálózat működtetéséért és a hozzáférési jogok biztosításáért a rendszergazdák/adatvédelmi felelősök felelnek. A hatályos helyi rendeletek és a tisztségviselői utasítások, intézkedések a számítógépes hálózaton (a központi szerveren) számítógépes file formájában található meg. Az aktualitások figyeléséért és a hatályosság biztosításáért az Informatikai Osztály rendszer működése során keletkező, illetve beszerzendő minőségügyi feljegyzések eredeti példányát a készítésükért, vagy beszerzésükért felelős őrzi meg 5 évig úgy, hogy hozzáférhető legyen és ne károsodjon.

A dokumentumok és feljegyzések kezelésének ellenőrzését minden folyamat belső felülvizsgálatakor elvégezzük.

2.2.9 Külső dokumentumok

Ide soroljuk a minőségirányítással és a Polgármesteri Hivatal tevékenységével kapcsolatos dokumentumokat, amelyeket a tanúsított területen kívül adnak ki.

Ezek pl:

- jogszabályok, valamint
- az állami irányítás egyéb jogi eszközei.

Az egyes szervezeti egységek tevékenységével összefüggő, kötelezettségeket, jogokat, feladatokat meghatározó jogszabályok, dokumentumok gyűjteménye a belső hálózaton található meg. A Polgármesteri Hivatal egészére és valamennyi munkatársára vonatkozó, ún. „közös” F-15 nyomtatvány érvényességének figyeléséről a Minőségirányítási vezető, az egyes szervezeti egységekre vonatkozó F-15 nyomtatvány érvényességének figyeléséről az adott szervezeti egységek vezetői gondoskodnak. A belső hálózaton történő átvezetés az Informatikai Osztály vezetőjének feladata. Amennyiben a szervezeti egység tevékenységére vonatkozóan jogszabály jelenik meg, vagy módosul, a szervezeti egység vezető dokumentáltan gondoskodik minden érintett értesítéséről.

A munkakör ellátásához biztosítjuk dolgozóink részére a külső dokumentumokhoz való hozzáférést.

2.3 Az adatok kezelése

A minőségirányítási rendszerben adatnak tekintjük a Polgármesteri Hivatal szolgáltatási tevékenységéhez szükséges előíró jellegű információkat. Az adatokat ugyanazon alapelvek szerint kezeljük, mint a belső, illetve a külső dokumentumokat.

A számítógépes hálózat és az egyes munkahelyeken található számítógépek folyamatos működtetését a Polgármesteri Hivatal rendszergazdái/adatvédelmi felelősei biztosítják. A rendszergazdák/adatvédelmi felelősök biztosítják a hálózat és a számítógépek kezelési dokumentációját a felhasználási helyeken.

Számítógépes adathordozón (mágnesszalagon, illetve optikai lemezen) tárolt adatok kezelését, megőrzését, védelmét, az adatbiztonság elősegítését a Polgármesteri Hivatal Informatikai Védelmi Szabályzata és Informatikai Katasztrófa Elhárítási Terve írja elő.

A rendszergazdák tevékenységével kapcsolatos dokumentum- és adatkezelési követelmények megismertetése, valamint az előírások betartatása a Polgármesteri Hivatal részéről a rendszergazdák/adatvédelmi felelősök feladata.

2.4 Minőségirányítási feljegyzések kezelése

A minőségirányítási rendszer működése során vezetendő, illetve beszerzendő minőségügyi feljegyzéseket a kézikönyv, a működési rendek tartalmazzák. A működési rendek mellékleteiben szereplő dokumentumok megtalálhatók a minőségügyi vezetőnél.

A feljegyzések felhasználás helyén történő megőrzését 5 évben határoztuk meg, a megőrzésért az adott szervezeti egység vezetője a felelős. Az alvállalkozók által szolgáltatott feljegyzéseket a szállítók, alvállalkozók nyilvántartása, értékelése dossziében tároljuk és őrizzük meg 5 évig. A kiállított feljegyzések olvashatóságáért a kiállító személy a felelős.

A feljegyzéseket a kezelésükért felelősök úgy tárolják, hogy azok hozzáférhetőek legyenek, ne károsodjanak, és ne vesszenek el.

Ha a szerződés előírja, hogy a minőségügyi feljegyzéseket a vevő rendelkezésére kell bocsátani, akkor a minőségügyi vezető feladata azokat a vevő vagy a vevő képviselőjének rendelkezésére bocsátani.

A dokumentumok és feljegyzések kezelésének ellenőrzését minden folyamat belső felülvizsgálatakor elvégezzük.

3. A vezetőség felelőssége

3.1 Elkötelezettség

A Polgármesteri Hivatal vezetése és munkatársai elkötelezettek a minőségirányítási rendszer működtetése és folyamatos tökéletesítése mellett.

Az EN ISO 9001:2015 szabvány követelményei szerinti minőségirányítási rendszert hoztunk létre, melyet folyamatosan továbbfejlesztünk. Meghatároztuk:

- folyamatainkat,

- a folyamatok kölcsönös kapcsolatát,
- a hatékony működéshez szükséges kritériumokat és módszereket,
- a működéshez szükséges információkat, és biztosítjuk az ezekhez való hozzáférést,
- a szükséges méréseket, elemzéseket,
- a tervezett eredmények eléréséhez és a folyamatos tökéletesítéshez szükséges intézkedéseket.

A vezetőség elkötelezettségét mutatja, hogy nagy gondot fordít

- azoknak a szükséges erőforrásoknak biztosítására, amelyek a minőségirányítási rendszer kialakításához, fenntartásához és tökéletesítéséhez szükségesek,
- a szolgáltatási folyamatok megtervezésére,
- a mérések, elemzések és a fejlesztés megtervezésére.

3.2 A minőségpolitika és a küldetési nyilatkozat

A minőségpolitikát a polgármester határozza meg és adja ki. A minőségpolitika bemutatja a vezetőség elkötelezettségét a minőségirányítási rendszer kialakítása, fenntartása és folyamatos fejlesztése iránt és alapot ad a minőségcélok kialakításához.

A minőségpolitika alapján a vezetőség az érintett szervezeti egységek vezetőinek közreműködésével évente minden szervezeti egység számára meghatározza a követelmények teljesítéséhez szükséges minőségcélokat.

A minőségirányítási rendszer bevezetésekor minden dolgozót megismertettünk a minőségpolitikával. A teljesítmény-követelmények alapját képező éves minőségcélokat szintén ismertetjük a dolgozókkal.

A minőségpolitika és a küldetési nyilatkozat megváltoztatása esetén teljes körű oktatást tartunk. A Polgármesteri Hivatal teljesítmény-követelmény alapját képező éves minőségcélok változásakor a szervezeti egységek vezetői tartanak oktatást.

Minőségpolitikánkat és minőségcéljainkat az új dolgozókkal belépésükkor ismertetjük.

A minőségpolitikáról, valamint a szervezeti egységre vonatkozó minőségcélokról szóló dokumentumokat jól látható helyen elhelyeztük a Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeiben. A minőségpolitika és a minőségcélok megvalósulását a vezetőségi átvizsgálás során értékeljük.

A minőségügyi követelmények teljesítésének folyamatát a minőségirányítási kézikönyvben és a benne hivatkozott további dokumentumokban terveztük meg.

Valamennyi munkakör betöltésénél figyelembe vesszük az előírt iskolai végzettségre vonatkozó hatályos jogszabályi előírásokat. A munkakör betöltéséhez szükséges végzettségi követelményeknek való megfelelésért a jegyző felelős.

A Polgármesteri Hivatal szolgáltatásaira a minőségirányítási kézikönyvben és a benne hivatkozott további dokumentumokban terveztük meg a minőségügyi követelmények teljesítését.

A dokumentumok tartalmazzák:

- az alkalmazandó eljárásokat,
- a szükséges erőforrásokat, (emberi, fizikai)
- a folyamatos tökéletesítés feladatait.

Ezek a szabályozások biztosítják azt is, hogy szervezeti változások esetén a dokumentációnkon átvezessük a végrehajtott változtatásokat, valamint a rendszer zavartalan működőképességét.

3.3 Felelőségek és hatáskörök, belső kapcsolattartás

A minőségirányítási rendszer a Polgármesteri Hivatal minden szervezeti egységére vonatkozik. A rendszer hatálya alá nem tartozó területek a szervezeti ábrán szürke színnel kiemelve láthatók.

Munkatársaink elkötelezettek a minőségirányítási rendszer iránt, és a megfelelően kialakított dokumentációs rendszer, valamint a belső kommunikáció segítségével hatékonyan együttműködnek a folyamatos tökéletesítés érdekében.

A belső kapcsolattartás formái a szükség szerint összehívott osztályvezetői értekezlet, valamint a belső informatikai hálózat. Az értekezletekről emlékeztető vagy jegyzőkönyv készül.

Az irodavezetői értekezletről és az osztály/iroda értekezletekről kötetlen formátumú emlékeztető készül

Minden alkalmazottnak van munkaköri leírása, amit a jegyző hagy jóvá. A munkaköri leírások konkrét feladatokat határoznak meg minden munkatárs számára.

3.4 A vezetőség képviselője

A vezetőség képviselője a minőségirányítási vezető, akit a polgármester jelöl ki. A minőségirányítási vezető rendelkezik a minőségirányítási rendszer működtetéséhez szükséges felelősségi- és hatáskörrel, valamint képzettséggel. A minőségirányítási vezető a feladatait a szervezeti egység vezetők és a belső auditorok közreműködésével teljesíti.

3.5 Vezetőségi átvizsgálás

A vezetőségi áttekintő ülés állandó résztvevői:

- a polgármester
- a jegyző
- a minőségirányítási vezető
- a szervezeti egység vezetők

A vezetőségi áttekintő ülésnek az a célja, hogy értékeljük a minőségpolitikában, küldetési nyilatkozatban és a minőségcélokban foglaltak megvalósítását, a rendszer hatékonyságát, és meghatározzuk, hogy szükség van-e valamilyen változtatásra, fejlesztésre a módszerekben, a minőségpolitikában, a küldetési nyilatkozatban és a minőségcéljainkban ahhoz, hogy eleget tegyünk a követelményeknek, és a lehető legjobban lássuk el tevékenységünket.

A vezetői áttekintést a minőségirányítási vezető szervezi meg és a polgármester vezeti. A vezetői áttekintés során a következő témákkal foglalkozunk:

- az előző áttekintő ülés határozatainak teljesítésével,
- a rendszer működésével, dokumentumok változtatásával,
- a minőségpolitika, küldetési nyilatkozat, teljesítmény-követelmények és minőségcélok teljesülésének értékelésével, esetleges új minőségcélok, teljesítmény-követelmények meghatározásával,
- kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban végzett tevékenységek eredményével,
- az ügyfél elégedettség mérés eredményének elemzésével,
- az ügyféltől érkezett panaszok, javaslatok kezelésével, értékelésével,
- az előfordult eltérések elemzésével,
- a helyesbítő, megelőző intézkedések meghatározásával,
- meghatározott helyesbítő, megelőző intézkedések hatékonyságának értékelésével
- a belső/külső felülvizsgálatok tapasztalatainak értékelésével,
- a képzési igények áttekintésével, a munkatársak ösztönzésével,
- a megtörtént képzések hatékonyságának vizsgálatával,
- bármilyen, a tevékenységek minőségét érintő trenddel, a minőségirányítási rendszer továbbfejlesztésével,
- a fejlesztési lehetőségek értékelésével,

- egyéb, a résztvevők által javasolt témákkal.

A vezetői áttekintő ülés jegyzőkönyvezéséről a minőségirányítási vezető gondoskodik. A jegyzőkönyv tartalmazza:

- az áttekintő ülés helyét, időpontját,
- a tárgyalt napirendeket (témákat),
- az elhangzottak lényegét, valamint a véleményeket, véleményeltéréseket,
- a határozatokat (azok számát és az elvégzendő feladatokat),
- a végrehajtásért felelős személyeket,
- a végrehajtás határidejét.

A jegyzőkönyvet az értekezlet minden résztvevője és a jelen nem lévők is kötelesek a hálózaton elolvasni. Az eredeti jegyzőkönyveket a minőségirányítási vezető gyűjti, és 5 évig megőrzi.

Az elvégzendő feladatok végrehajtását ellenőrizzük.

Vezetői áttekintő ülést szükség szerint, de legalább évente tartunk. Ezen kívül az operatív szakmai értekezletek közül az aktuálisat szükség szerint átminősítjük vezetői áttekintő üléssé és a fentiek szerint járunk el.

4. Veszélyazonosítás, kockázatértékelés

A Polgármesteri Hivatal szolgáltatási tevékenysége során felmerülő veszélyeket meghatározza és a kockázatokat értékeli, illetve meghatározza ezekkel kapcsolatos feladatokat, felelősségi köröket és határidőket, azért, hogy a kockázatok ezáltal elháríthatóak vagy a minimális szintre csökkenthetőek legyenek, továbbá megtörténjen a kockázatok ragszorolása, és a szükséges intézkedések meghatározása.

Célja továbbá, hogy a kockázatértékelés eredménye adatokat szolgál a célok, programok, politika meghatározásához, kialakításához, végeredményben a rendszer eredményes működéséhez.

A kockázat objektív meghatározásához két összetevőt kell számszerűsíteni:

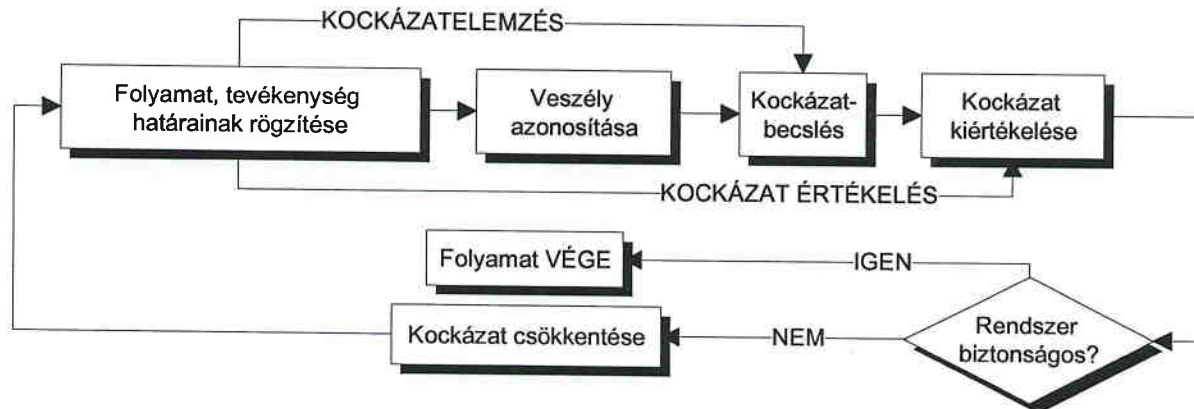
- Az esetlegesen bekövetkező kárt okozó esemény bekövetkezési valószínűségét (amit befolyásol a hiba bekövetkezési esélye/előfordulási gyakoriság, illetve az ellenőrzés során való fel nem fedezés esélye/elhárítási lehetősége)
- Az esemény hatására kialakuló veszteséget (veszély/kár bekövetkezésének súlyossága).

Kockázatértékelést évente egyszer, indokolt esetben soron kívül kell felülvizsgálni. Indokolt eset például a tevékenységben, folyamatban, feltételekben történő változás. A Hivatal minden tevékenységére vonatkozóan kell rendelkeznie kockázatértékeléssel.

4.1 A kockázatértékelés során vizsgált elemek

- működés zavartalanságát veszélyeztető elemek, események vizsgálata
- tevékenységek gazdasági/pénzügyi szempontból veszélyt jelentő eseményekre
- egyéb szempontok (Hivatal határozza meg)

4.2 Kockázatértékelés folyamata



4.3 A kockázatok mérőszámai

A kockázatokat három mérőszám jellemzi.

- Az előfordulás valószínűsége:
 - Nagyon valószínűtlen:** pl. a veszélyeztetés nagyon ritkán és rövid ideig tart, a berendezések meghibásodása, az előfordulás igen ritka.(0 pont)
 - Valószínűtlen:** pl. a megelőző módszerek kellő védelmet nyújtanak, a tevékenységben érintettek ismerik a kockázatot, de esetenként alábecsülik, a berendezések általában megfelelően működnek.(0,5≥...≥0 pont)
 - Valószínű...**(1≥...≥0,5 pont)
- A veszély észlelhetősége:
 - Könnyen felismerhető:** (1 pont)
 - Felismerhető:** (2 pont)
 - Nehezen felismerhető:** (3 pont)
- A kár súlyossága:
 - Kis értékű kár** (Nincs következmény, az anyagi veszteség csekély) (1 pont)
 - Közepes értékű kár** (az anyagi veszteség közepes) (2 pont)
 - Nagy értékű kár...** (3 pont)

4.4 A kockázat értékelése

A kockázat értékelése az alábbi módon történik

Mértéke=(kár súlyossága + veszély észlelhetősége)* bekövetkezés valószínűsége

A kockázatok lehetséges értékei

Jelentéktelen: nincs beavatkozásra szükség. Értéke 0-1 között mozog.

Elviselhető: nyomon követése annak érdekében, hogy a meglévő előírások, szabályozások betartása megfelelő-e? Értéke 1-1,5 között mozog.

Mérsékelt kockázat: a kockázatot meghatározott időn belül csökkenteni kell. Értéke 2-2,5 között mozog.

Kiemelt kockázat: a tevékenységet nem szabad elkezdni mielőtt a kockázat mérséklése nem történt meg. Folyamatban lévő tevékenység esetén sürgős beavatkozás szükséges. Értéke 3-4 között mozog.

Elviselhetetlen kockázat: a tevékenységet nem szabad elkezdni vagy folytatni mielőtt a kockázat mérséklése nem történt meg. Ha erre nincs lehetőség, a folyamatot le kell állítani. Értéke 5-6 között mozog.

Táblázatos formában

Tevékenység	Veszély tényező	1 szempont (pontszám)	2 szempont (pontsz.)	3 szempont (pontsz.)	Értékelés (pontsz.)	Minősítés_1	Intézkedés mérséklésre	Minősítés intézkedést követően
Tevékenység 1	Veszély1(1)	3	0,5	1	2	Mérsékelt kockázat	Intézkedés_1	Jelentéktelen
Tevékenység 1	Veszély2(1)	2	0,5	1	1,5	Elviselhető kockázat	Intézkedés_2	Jelentéktelen
Tevékenység 2	Veszély1(2)	2	0,5	1	1,5	Elviselhető kockázat	Intézkedés_3	Jelentéktelen

Értékelési szempontok: 1=Kár súlyossága, 2=Előfordulási valószínűsége, 3=Veszély észlelhetősége

4.5 A kockázatok megszüntetésére, csökkentésére, megelőzésére hozott intézkedések

Az intézkedéseknél az alábbi szempontokat kell figyelembe venni

- a folyamatokban részt vevők megfelelő utasításokkal való ellátása
- a veszélyek keletkezési helyükön való megszüntetése,
- a veszélyek elkerülése
- a nem elkerülhető veszélyek értékelése
- a műszaki fejlődés eredményeinek alkalmazása
- a veszélyes helyettesítése veszélytelenel, vagy kevésbé veszéllyel
- átfogó, egységes megelőzési stratégia kialakítása

Az azonosított kockázatok csökkentésére, megszüntetésére szükség szerint ütemterv készül.

5. Munkatársak

Minden szervezeti egység esetében meghatároztuk az egyes feladatok ellátásához szükséges alkalmassági (kompetencia) követelményeket, melyeket a szükséges képzés, oktatás és gyakorlat formájában rögzítettünk.

Az újonnan belépő munkatársaink az **Emberi Erőforrás Főosztály** munkatársától és a közvetlen felettestől általános ismertető keretében tájékoztatást kapnak a Polgármesteri Hivatal működéséről, az alkalmazandó szabályzatokról, utasításokról, a munkakörhöz kapcsolódó jogszabályokról, valamint a vonatkozó munkajogi szabályokról. Az ismeretek megszerzésének tudomásulvétele a munkaköri leírás és a kinevezési okmányok aláírásával történik.

A szakmai és kötelező oktatások a vonatkozó jogszabályokban megjelentek alapján történnek. A dolgozók bizonyítványainak egy-egy másolati példánya a Személyügyi Osztályon található.

A helyi képzésekről feljegyzést készítünk.

A szükséges és/vagy engedélyezett képzéseket a **Személyügyi Osztály munkatársa** képzési ütemterven tervezi. Vonatkozik ez az előírt szakmai, vagy speciális képzésekre, a minőségirányítás oktatásaira, a kötelezően ismétlődő képzésekre, vizsgákra.

Munkatársainknak rendszeres ismeretfrissítő képzést tartunk. A munkánk során észlelt eltérések elemzése alapján hozott helyesbítő és megelőző intézkedésekről a minőségirányítási vezető, illetve a szervezeti egység vezetők tartanak képzéseket. A képzések lehetővé teszik, hogy munkatársaink tudatában legyenek a minőségirányítási rendszerben, továbbá a követelmények teljesítésében betöltött szerepüknek, ismerjék tevékenységük lehetséges pozitív és negatív következményeit. Alkalmazottaink szakirányú képzését támogatjuk.

Egészségügyi szempontból munkatársaink alkalmasságát az érvényben lévő - a Foglalkozás egészségügyi vizsgálatról szóló - jogszabály, egyéb szempontból a Köztisztviselők jogállásáról szóló törvény, a Munka Törvénykönyve és egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint, szakmai szempontból szükség szerint értékeljük. A jegyző felelős a munkatársak alkalmasságának rendszeres áttekintéséért.

Minden szervezeti egység vezetője köteles biztosítani a szervezeti egység feladatkörének ellátását.

A jegyző helyettesítést rendelhet el írásban bármely munkavállaló részére. Ettől eltérően a szervezeti egység vezetője utasítására, a munka zavartalansága érdekében a munkavállaló köteles ellátni a saját munkaköréhez hasonló munkakörbe tartozó egyes feladatokat a munkaköri leírásában foglalt helyettesítési rend alapján.

6. Munkakörnyezet, felszerelések, támogatás

Munkakörnyezetünk a 2. pontban felsorolt székhely és telephelyek – az adott szervezeti egység munkájával összefüggő – helyiségei, valamint a külső helyszínek.

A munkánkhoz használt berendezéseket és felszereléseket a Gondnokság és/vagy Informatikai Osztály által rendelkezésünkre bocsátott használati utasítás betartásával megfelelő állapotban tartjuk. Karbantartásukat a gyártók által előírt időközi átvizsgálás, a belső karbantartás és a paraméterek ellenőrzése biztosítja.

Legfontosabb eszközeink:

- számítógépek és
- irodatechnikai berendezések.

Legfontosabb támogató szolgáltatásaink:

- a karbantartások,
- a használati utasítások, valamint
- az őrzés-védelem,
- takarítás.

Mivel szolgáltatásaink teljesítése során széles körben alkalmazzuk a számítógépes hálózati rendszereket, az adatvesztés elkerülése érdekében rendszeres archiválást végzünk. Az adatok mentése a központi szerveren naponta történik, minden este 22.00 órai kezdettel, mágnesszalagra. Napi mentél disctömbre, hétvégén disctömbre és mágnesszalagra.

A SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA

Az önkormányzati és közigazgatási folyamatokra vonatkozóan szabályoztuk:

- a minőségcélok, teljesítmény-követelmények előírását,
- a dokumentumok készítésének és elérhetőségének módját,
- a beszerzés során szükséges ellenőrzési és igazolási tevékenységeket az elfogadási kritériumok megjelölésével, valamint
- mindazon dokumentumok készítési és megőrzési módját, amelyek alkalmasak arra, hogy igazolják az előírt és elvárt követelményeknek való megfelelést.

7 A VEVŐKKEL KAPCSOLATOS FOLYAMATOK

SZOLGÁLTATÁSUNK VEVŐI

- a magyar és külföldi állampolgárok, hontalanok,
- a képviselő-testület és bizottságai,
- a társintézmények és a társhatóságok,
- az egyéb közintézmények,
- az önkormányzati fenntartású intézmények és
- a vállalkozások.

Szabályoztuk a szerződések és a megállapodások megkötését.

7.1 A küldemények átvétele

A vevő az iratot postai úton, személyesen vagy képviselője útján adhatja le. Az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatársnál leadott irat átvételéről három példányban átvételi elismervényt kell kiállítani. Az első példány az ügyfelet illeti meg, a második példányt az irattal együtt – legrövidebb időn belül – az Ügyviteli

Osztályra kell továbbítani, a harmadik példány a sorszámozott tömbben marad, az Iratkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A szervezeti egységeknél ügyfélfogadási időben átvett beadványokat haladéktalanul el kell juttatni az Ügyviteli Irodára.

A Polgármesteri Hivatalhoz érkezett küldemények bontására az Ügyviteli Osztály vezetője - távollétében az általa megbízott személy – jogosult, aki az iratok azonnali nyilvántartásba vétele céljából mindennemű levelet felbonthat, és szignálja azokat. Különös gonddal kezeli a magánjellegű és az sk. jelű küldeményeket.

A Polgármesteri Hivatalba érkezett valamennyi küldeményt az átvétel helyén érkeztető bélyegzővel kell ellátni.

Elektronikus küldemények faxon vagy e-mailen érkehetnek. A faxon érkezett önkormányzati, hatósági küldeményekről fénymásolatot kell készíteni (kivéve, ha jó minőségű fax-papírt használnak, ekkor az eredeti is leadható) és az eredeti küldemény csatolásával az érkezést követő 24 órán belül iktatásra át kell adni az Ügyviteli Osztálynak. Az e-mail-en érkezett leveleket ki kell nyomtatni, alá kell írni és iktatásra át kell adni az Ügyviteli Osztálynak. Az elektronikus úton érkezett levelek, iratok kezelésére az Iratkezelési Szabályzat rendelkezései az irányadók.

7.2 Iktatás

Az iktatásra vonatkozó részletes leírásokat a Polgármesteri Hivatal Iratkezelési Szabályzata tartalmazza.

A szervezeti egységek szerint csoportosított, iktatószámmal ellátott, valamint az ajánlott küldeményként érkező iratokat iktatószám, illetve ajánlási ragszám szerint vezetjük be a postakönyvbe, – az ügyviteli rendszer postabontó moduljába. Az iktatószámmal ellátott, vagy nem iktatandó anyagokat az egyes szervezeti egységek átadókönyvébe kell bevezetni.

7.3 Teljesíthetőség vizsgálat

Amennyiben a szervezeti egység vezetője úgy ítéli meg, hogy a beadvány más szervezeti egységek hatáskörébe és/vagy illetékességi körébe tartozó kérdéseket is érint, kapcsolatba lép az érintett szervezeti egység(ek) vezetőjé(i)vel.

A beadvány ellenőrzésének általános szempontjai a következők:

A beadvánnyal kapcsolatos előzetes vizsgálat, melynek célja annak megállapítása, hogy

- a Polgármesteri Hivatalnak van-e hatásköre a beadványban foglaltakkal kapcsolatban,
- az ügy a Polgármesteri Hivatal illetékességi körébe tartozik-e,
- az érintett szervezeti egységnek van-e hatásköre a beadványban foglaltakkal kapcsolatban,

- a beadvány teljes körűségének vizsgálata, azaz az ügyintézéshez szükséges – az ügyfél által benyújtandó - összes előírt dokumentum, melléklet csatolt-e a beadványhoz (amennyiben nem, hiányát jelezni kell az iraton).

A beadvánnyal kapcsolatos általános feladatok:

A Polgármesteri Hivatal hatáskörének, vagy illetékességének hiányában a kijelölt ügyintéző értesíti az ügyfelet, hogy melyik közigazgatási, illetve állami szervhez továbbította a beadványt.

A kijelölt ügyintéző indokolt esetben felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy milyen kiegészítő iratokat kell még benyújtania.

Az illeték-kötelezettség teljesítésének vizsgálata az ügyintéző feladata. Ha a küldemény átvétele, vagy a postabontás alkalmával kiderült, hogy a küldemény pénzt, vagy egyéb értéket tartalmaz, a felbontó az összeget, illetőleg a küldemény értékét köteles az iratokon feltüntetni és a pénzt, illetékbélyeget és egyéb értéket – elismervény ellenében – a pénzkezeléssel megbízott munkatársnak átadni. Az elismervényt csatolni kell az irathoz.

Amennyiben az ügyfélnek nem kell további iratokat benyújtania, akkor a kijelölt ügyintéző elvégzi a beadvánnyal összefüggő feladatokat.

Az érintett szervezeti egység – a jogszabályoknak megfelelően - hatáskörét és illetékességét az eljárás minden szakaszában vizsgálja. Amikor hatáskörének és/vagy illetékességének hiányát észleli, a vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltak szerint jár el.

7.4 Az előterjesztések elkészítése

A képviselő-testületi és bizottsági előterjesztéseket a mindenkor érvényben lévő helyi szabályzatok előírásai alapján kell elkészíteni.

7.5 Közigazgatási feladatok végrehajtásának előkészítése

A Polgármesteri Hivatal tevékenységét szabályozó jogszabály hatását tekintve lehet:

- jogszabály, amely új feladatot határoz meg a Polgármesteri Hivatal számára,
- jogszabály, amely előírja a már meglévő feladatok végzésének módját, vagy feladat módosítását,
- jogszabály, amely meglévő feladatot szüntet meg.

Feladataink végrehajtásának előkészítésekor a legfontosabb szempont a Polgármesteri Hivatal erőforrásainak számbavétele, különös tekintettel a pénzügyi fedezetre.

7.6 Vevői panaszok kezelése

A Polgármesteri Hivatalban az alábbiakat tekintjük vevőpanasznak:

I. típusú vevőpanasz:

- a fellebbezés, a kifogás és a panasz,
- a törvényességi észrevételek,
- a bírósági felülvizsgálat,
- az ügyészi intézkedések (jelzés, óvás, felszólalás, figyelmeztetés), valamint
- a felügyeleti intézkedések.

II. típusú vevőpanasz:

- A Polgármesteri Hivatal szolgáltatási tevékenységével összefüggő vevőpanasz, mely az eljárás módjára vonatkozik.

A vevőpanaszok lehetnek írásban és szóban benyújtottak.

A szóban jelzett panaszról feljegyzést/jegyzőkönyvet kell készíteni. Az írásban és szóban benyújtott panaszokat az ügyiratkezelés szabályai szerint kell kezelni és a tárgyra vonatkozó jogszabály alapján kell eljárni.

Az I. típusú vevői panaszok elemzése és értékelése után az érintett szervezeti egység vezetője havonta kiállítja róluk a nyilvántartólapot. A vevői panaszok értékeléséről, elemzéséről és megoldási lehetőségeiről évente írásban beszámoló készül a vezetői áttekintő értekezleten történő kiértékeléshez.

A II. típusú vevői panaszról az érintett szervezeti egység vezetője havonta kiállítja a nyilvántartólapot, melynek egy másolati példányát minden hónap 5. napjáig megküldi a minőségirányítási vezető részére.

A minőségirányítási vezető a két vezetői áttekintő ülés között beérkezett vevő panaszokat értékeli és elemzi az érintett szervezeti egység vezetőjével, majd annak eredményét beterjeszti a legközelebbi vezetői áttekintő ülésre.

A vezetői áttekintő ülésen a meghatározott helyesbítő, megelőző intézkedés hatékonyságának felülvizsgálatára a 10. fejezetben írtak szerint kerül sor.

8. KÍVÜLRŐL BIZTOSÍTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

8.1 Szállítók értékelése

Szállítóinkkal kölcsönösen előnyös kapcsolatokra törekszünk. Szállító szervezeteink különösen:

- a szakmai területhez közvetlenül kapcsolódó szállítók,

- a szervizszolgáltatók,
- a közmű-szolgáltatások,
- a postai szolgáltatások,
- a karbantartási szolgáltatások,
- a kommunikációs szolgáltatás,
- a takarítók,
- az őrzés-védelem.

A felsorolt területekhez (kivéve a közmű és a postai szolgáltatások beszállítóit) a közvetlenül kapcsolódó beszállítókat a polgármester és/vagy a jegyző, vagy az általuk erre felhatalmazott szervezeti egység vezetője választja ki. A munka végén a beszállítóval kapcsolatban álló szervezeti egység vezetője értékeli a beszállítót. Az értékelési szempontokat az értékelési jegyzőkönyv tartalmazza. Ezt figyelembe véve a polgármester és/vagy a jegyző jóváhagyja az elfogadott beszállítókat. Az elfogadott beszállítókat az érintett szervezeti egység vezetők az *elfogadott beszállítók* nyomtatványon tartja nyilván.

Az elfogadott beszállítók teljesítésének átfogó értékelése évente történik. Az értékelést az elmúlt időszakban keletkezett reklamációkat figyelembe véve a polgármester, a jegyző, a minőségirányítási vezető és az érintett szervezeti egység vezetők végzik. Ennek során áttekintik és elemzik a beszállítók elmúlt időszak alatt nyújtott tevékenységét.

Négy vizsgált kritérium esetén 12 összpontszám és attól felfelé, öt vizsgált kritérium esetén 15 összpontszám és attól felfelé pontérték jelenti a beszállító megfelelőségét. Nem kaphat megfelelő minősítést az a beszállító, aki bármelyik kritérium értékelésekor, akár csak egy esetben is egy pontot kap. Amennyiben a reklamációk száma és/vagy súlyossága miatt a beszállítót nem megfelelőnek ítéljük meg, úgy azt a nyilvántartáson a minőségirányítási vezető piros NM jelzéssel látja el, és a polgármester és/vagy a jegyző intézkedik alkalmazásuk megszüntetéséről.

Az évente értékelt és kiválasztott beszállítókról készített, elfogadott beszállítók listáját az intraneten tesszük közzé.

Amennyiben új beszállító alkalmazására lenne szükség (aki nem szerepel az elfogadott beszállítók listáján), azt csak a polgármester és/vagy a jegyző engedélye alapján lehet igénybe venni. A soron következő értékelésnél ezeket az "új" beszállítókat értékeli és annak eredménye alapján felveszik az *elfogadott beszállítók* listájára.

8.2 Közbeszerzési tevékenység a Polgármesteri Hivatalban

Közbeszerzési tevékenység az 2003. évi CXXIX. törvény, valamint a Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének – a közbeszerzést szabályozó - önkormányzati rendelete alapján történik.

8.3 Működéssel kapcsolatos, a közbeszerzés hatálya alá nem tartozó beszerzési tevékenység

A szervezeti egység vezetők az előre tervezhető igényeiket évente írásban adják le a költségvetés tervezésekor. A Gondnokság az igényeket 100 ezer forint felett, jóváhagyásra továbbítja a jegyzőhöz, aki a mindenkorai költségvetés függvényében dönt azokról.

Az előre nem tervezhető beszerzésekre vonatkozó igénylést is írásban kell leadni, melynek jóváhagyása, beszerzési eljárása az előbbieket szerint történik.

9. A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG SZABÁLYOZÁSA

9.1 A folyamatok megtervezése, szabályozása, jóváhagyása és végrehajtása

A szolgáltatási tevékenység szabályozása során leírjuk az önkormányzati és közigazgatási feladatokat, és az ezekhez kapcsolódó szolgáltatási tevékenységeket.

E tevékenységeket a minden szervezeti egységnél megtalálható működési rendek alapján végezzük. A működési rendek az alábbiakat tartalmazzák:

- a szervezeti egységre vonatkozó részletes feladat- és hatásköri jegyzéket, amelynek naprakészen tartásáért, és az érintettek tájékoztatásáért a szervezeti egységek vezetői a felelősek,
- az adott szervezeti egységek tevékenységének végzéséhez szükséges valamennyi jogszabály, belső szabályzat, amelyek naprakészségéért, az érintettek tájékoztatásáért a szervezeti egységek vezetői a felelősek,
- a munkatársak munkaköri leírásait és kinevezésük másolatait, melyek közül a munkaköri leírásokat a szervezeti egységek vezetői, a kinevezési iratokat a Személyügyi Osztály munkatársa készíti, és a jegyző hagyja jóvá.

9.2 Azonosítás, az ügyintézés folyamatának nyomon követése, ellenőrzési pontok

A Polgármesteri Hivatal által végzett szolgáltatások azonosításának alapjául az alábbi azonosító adatokat alkalmazzuk:

- az ügyirat iktatószámát (iktató bélyegző lenyomatát, rajta az iktatás dátumával),
- az előirat számot,
- az irattári jelet,
- a tárgykör megnevezését,

- az alszámokat, valamint
- a hatósági eljárásra vonatkozó adatokat.

Minden alapidat előadói ívet kap, amely mind az ügyintézés során, mind pedig az irattározást követően magában foglalja az ügy iratait, a szükséges kellékeket és/vagy mellékleteket.

Az előadói ív címlapján szerepelnek az ügyet egyértelműen azonosító adatok. Az előadói íven lehetőség van leírási, postázási utasítások megadására, valamint egyéb feljegyzések, tervezetek leírására.

A számítógépes iktató program felépítése lehetővé teszi az ügyintézés folyamatos nyomon követését. A nyomon követéssel és az ügyintézés menetébe történő beavatkozással kapcsolatos kezelői jogokat a rendszergazdának kell biztosítania. A program tartalmazza az ügyintézés folyamatának ellenőrzési pontjait és az ellenőrzés szempontjait, különös tekintettel a munka elvégzésének határidejére.

Az ügyintézési folyamat végellenőrzése a szervezeti egység vezetőjének a feladata, aki:

- hibák, hiányosságok (nem megfelelés) esetén visszautalja a feladatot az ügyintézőnek,
- hatáskör birtokában döntést hoz, vagy
- a döntéshozói szintre küldi a döntésre előkészített ügyet.

Minden tevékenységet az illetékes felettes vezető ellenőriz.

9.3 A vevő tulajdonának kezelése

A vevő tulajdonát a felhasználás során úgy tároljuk és kezeljük, hogy megelőzzük minőségének károsodását.

9.4 Tárolás, raktározás, karbantartás

A Polgármesteri Hivatal részlegein belüli anyagok, eszközök, dokumentumok mozgatása - az elfoglalt kis területről adódóan – kézzel, illetve kézi kocsik segítségével történik. Irányítása, felügyelete a Gondnokság feladata, kivéve az informatikai feladatokat, mert azokkal kapcsolatos szállítás irányítása, felügyelete az Informatikai Osztály végzi.

Az anyagokat, eszközöket, dokumentumokat kézbesítés, szállítás közben úgy kezeljük, hogy megakadályozzuk károsodásukat és minőségromlásukat.

A dokumentumok tárolása a Központi Irattárban, vagy egyéb, kihelyezett irattárban, egyéb anyagoké, eszközöké a raktárban és a felhasználás helyén történik.

A Polgármesteri Hivatalban folyó szolgáltatási folyamatok teljesítéséhez használt berendezések és eszközök (számítástechnikai eszközök, irodatechnikai berendezések, stb.) karbantartását tervezett módon végezzük az eszközök megfelelő minőségének folyamatos biztosítása érdekében.

A számítástechnikai eszközök tekintetében az Informatikai Osztály vezetője a szervezeti egységek igényeit összefoglaló karbantartási tervezetet készít a mindenkori költségvetés függvényében és felügyeli a számítástechnikai eszközök karbantartását a beszállítói keretszerződés alapján.

Az elvégzett karbantartásokat, javításokat a beszállító szállítólevele és/vagy számlája, munkalapja igazolja. Ezeknek és az elvégzett munkáknak a Polgármesteri Hivatal részéről történő ellenőrzéséért a Gondokság felelős, kivéve a számítástechnikai eszközöknél, melyek esetében az Informatikai Osztály. A szállítólevél és/vagy számla, munkalap átvételéért és 5 évig történő megőrzéséért a Pénzügyi és Számvetési Osztály vezetője a felelős.

9.5 Mérőeszköz felügyelet

ESZKÖZ TÍPUS, MEGNEVEZÉS	HASZNÁLATI HELY	ÁLLAPOTJELÖLÉS MÓDJA
Levélmérleg	Ügyviteli Osztály	Országos Mérésügyi Hivatal (OMH), vagy akkreditált kalibráló laboratórium jelzése
Mérőszalag 30 m	Városüzemeltetési és Kv. Osztály	
Digitális térkép	Építésigazgatási O.	

A berendezésekbe beépített, valamint a tájékoztató jellegű adatokat, mérőeszközöket külön nem jelöljük. A mérőeszközök kezelésére és működőképességére vonatkozó követelményeket az eszközök gyári dokumentációja tartalmazza. Ennek mindenkori betartásáért az érintett szervezeti egység vezetője a felelős. A mérési feladatokhoz, hatósági ellenőrzésekhez alkalmazni kívánt mérőeszközök kiválasztásáért és meghatározásáért a vonatkozó rendelkezések, jogszabályok alapján az érintett szervezeti egység vezetője a felelős.

A kiválasztás szempontjai:

- a mérőeszköz alkalmassága az adott mérési feladatra,
- a mérőeszköz hitelesítési vagy kalibrálási feltételeinek megléte, illetve kialakíthatósága.

A mérőeszközök megkívánt pontosságát és mérési feladatait a vonatkozó törvények, jogszabályok, rendeletek tartalmazzák. A mérőeszközök beszerzéséért a Gondnokság vezetője a felelős. Az átvett mérőeszközöket az érintett szervezeti egység vezető által megbízott személy a *mérőeszköz nyilvántartó* adatlapra vezeti

fel. Az ellenőrzések, kalibrálások eredményeit folyamatosan fel kell jegyezni az adott mérőeszköz nyilvántartó adatlapjára.

Az ellenőrzés, vagy a használat során nem megfelelőnek talált mérőeszközöket a használatból ki kell zárni.

Korábbi mérési eredmények értékelése, mérőeszköz meghibásodás esetén

Amennyiben egy mérőeszközzel kiderül, vagy feltételezhető, hogy kikerült a hitelesített, kalibrált, illetve szabályozott állapotból, úgy azzal mérést a továbbiakban végezni tilos! Az üzemzavart, vagy hibát az azt észlelő személynek haladéktalanul jeleznie kell az érintett szervezeti egység vezetőjének, aki az eszközt „NEM HASZNÁLHATÓ” feliratú címkével megjelöli, ezzel megtiltva a mérőeszköz további alkalmazását, valamint telefonon jelzi a meghibásodást a Gondnokság vezetőjének. A feltételezhetően hibás mérőeszközzel mért adatokat az érintett szervezeti egység vezetője a kivizsgálás lezárásáig zárolja.

A Gondnokság megvizsgálja a mérőeszközt és amennyiben a kifogás megalapozott, értesíti a minőségirányítási vezetőt, aki értékeli és feljegyzi a mérőeszközzel ténylegesen, vagy feltételezhetően hibás állapotban végzett ellenőrzések és vizsgálatok eredményeinek érvényességét, valamint meghatározza a szükséges teendőket.

10. MÉRÉS ÉS FIGYELEMEL KÍSÉRÉS

A rendszerben meghatároztuk és bevezettük azokat a folyamatokat, amelyek

- biztosítják a folyamatok és szolgáltatások felügyeletét, azok teljes életciklusán át, valamint
- a minőségirányítási rendszer megfelelőségét,
- a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztését.

Fentiekhez meghatároztuk, és rendszeresen átgondoljuk a hatékony módszereket és azok alkalmazását.

10.1 Vevői megelégedettség figyelése

Folyamatainkat figyelemmel kísérjük, hogy alkalmasak-e a vevői igények kielégítésére.

Ennek érdekében a Polgármesteri Hivatal vezetősége rendszeresen vizsgálja, hogy milyen módszerekkel gyűjthet megbízható információkat a vevők megelégedettségéről és elégedetlenségéről.

Módszereket dolgoztunk ki az adatok összegyűjtésére és értékelésére (beleértve a statisztikai módszereket is), hogy megtudjuk, szolgáltatásainkkal mely ponton

elégedettek, vagy elégedetlenek vevőink. Ezen módszerek közé tartozik különösen:

- a kérdőíves véleménykutatás a szolgáltatásainkat igénybe vevők számára, valamint
- ügyintézési statisztika és a vevői panaszok értékelése.

10.2 A szolgáltatások mérése és figyelemmel kísérése

Folyamatainkat figyelemmel kísérjük, hogy alkalmasak-e a vevői igények kielégítésére. Ezt a vevői igények átvizsgálása, elfogadása során minden alkalommal megtesszük. Amennyiben úgy látjuk, hogy olyan igények merülnek fel, amelyeket nem tudunk kielégíteni, esetleg a partnerek eddig meg nem fogalmazott vevői igény kielégítésére alkalmas megoldást ajánlanak, a vezetőségi átvizsgálás keretében megfontoljuk folyamataink helyesbítését, illetve fejlesztését.

10.3 Beszállított termékek átvétele

A szállított termékek azonosítása, mennyiségi és minőségi ellenőrzése és a megfelelőség igazolása az arra feljogosított által a szállítólevél aláírásával történik. A szállítólevél vagy számla egy-egy másolati példányát a beszerzésért felelős, illetve a számla eredeti példányát a Pénzügyi és Számviteli Osztály őrzi meg. A Leltározási Szabályzat hatálya alá tartozó szállított terméket a szabályzatban foglaltak szerint kell leltárba venni. Az átvételi ellenőrzés során megállapított eltérés esetén a szállító partnert szükség esetén azonnal, vagy később írásban értesítjük, a terméket visszaküldjük. Ha ez nem lehetséges, akkor a terméket a csomagolásán **REKLAMÁCIÓ** felirattal jelöljük meg. Nem megfelelőség esetén a beszerzésért felelős személynek eltérési jelentést kell kitölteni.

10.4 Belső felülvizsgálat

A minőségirányítási vezető belső felülvizsgálati ütemtervet készít és hajtja végre abból a célból, hogy a minőségügyi rendszer összes alkotóelemét rendszeresen - évente legalább egyszer - felülvizsgáljuk.

A minőségirányítási vezető ezeknek a felülvizsgálatoknak a gyakoriságát a megelőző felülvizsgálatok eredményei alapján határozza meg.

A minőségirányítási vezető éves felülvizsgálati ütemtervet és naplót készít, melyet a Jegyző aláírásával hagy jóvá. A felülvizsgálati ütemterv és napló tartalmazza a minőségirányítási rendszer valamennyi folyamatát.

A felülvizsgálatok során értékeljük:

- a folyamatok dokumentáltságát,
- a tevékenységeket,
- a bizonylati rendszert, és
- ezen elemek összhangját.

A felülvizsgálatokat a Minőségirányítási Kézikönyvre támaszkodva, a legfontosabb elemeket azonosító ellenőrzési listák alapján végezzük.

A felülvizsgálatokat tanácsadó és megfelelően képzett, a vizsgált területtől független, belső auditorok végzik.

10.5 A felülvizsgálat előkészítése

A minőségirányítási vezető felülvizsgálat megkezdése előtt a feladattal megbízza a képzett felülvizsgálókat (auditorokat), és ellátja őket a felülvizsgálat elvégzéséhez szükséges formanyomtatványokkal (ellenőrző kérdéslista és jelentés formanyomtatvány). A belső felülvizsgáló (auditor) a felülvizsgálandó folyamat alapján ellenőrző kérdéslistát állít össze, melyet a minőségirányítási vezető hagy jóvá.

10.6 A felülvizsgálat végrehajtása

A felülvizsgáló az ellenőrzési lista alapján elvégzi a felülvizsgálatot. Az ellenőrzési lista eredmény rovatában "megfelel" „M”, vagy "nem felel meg" „NM”, vagy "nem ellenőrizhető" „NE” bejegyzéssel minősít, a megjegyzés rovatban pedig indokolja a minősítést, rögzíti az előfordult nem megfelelőségek okait.

Amennyiben a folyamat működtetésével szoros kapcsolatban nem álló észrevétele van, azt az ellenőrzési lista hátoldalára jegyzi fel. A felülvizsgálat befejezése után a felülvizsgáló kitölti a felülvizsgálati jelentést. A jelentés tartalmaz minden:

- hibát, hiányosságot,
- az előfordult eltérés okait,
- olyan körülményt, ami káros a minőségre,
- olyan egyéb megfigyelést, ami önmagában nem tekinthető hiányosságnak, vagy másik folyamatot érint, de a felülvizsgáló a minőségirányítási rendszer szempontjából szükségesnek tartja megemlíteni.

A minőségirányítási vezető ezután áttekinti a felülvizsgálati jelentést az érintett szervezeti egység vezetőjével, a felülvizsgálóval és megállapodnak:

- a végrehajtandó helyesbítő tevékenységről,
- a végrehajtásért felelős személy(ek)ről és
- a végrehajtás határidejéről.

Ezeket a felülvizsgálati jelentésben rögzítik. A kitöltött és aláírt jelentésekből a felülvizsgált személyek és a szervezeti egységek vezetői fénymásolatot kapnak.

A felülvizsgálati jelentés alapján a minőségirányítási vezető kitölti a felülvizsgálati naplóban:

- a felülvizsgálat tényleges dátumát,
- a felülvizsgálat eredményét (megfelelt / nem felelt meg) és
- az ellenőrző felülvizsgálat dátumát (ha szükséges).

10.7 Ellenőrző felülvizsgálatok

Ha a felülvizsgáló eltérést tapasztalt a felülvizsgálat során, akkor ellenőrző felülvizsgálatot végzünk a szükséges helyesbítő tevékenység végrehajtásának ellenőrzésére. Az ellenőrző felülvizsgálatot az előző pontokban leírtak szerint ugyanaz a kijelölt felülvizsgáló végzi el azzal a különbséggel, hogy a felülvizsgálatot az előzőleg meghatározott eltérésre korlátozzuk.

A felülvizsgáló az ellenőrző felülvizsgálatról készült ellenőrző kérdéslistát és jelentést ugyanazzal a számmal látja el, mint az eredetit, de megjelöli egy "E" betűvel, és a kitöltés után a minőségirányítási vezető az eredetivel együtt tárolja.

Ha az ellenőrző felülvizsgálat során megállapítást nyer, hogy az előírt helyesbítő tevékenységet a felelősök nem a megfelelő módon végezték el, vagy az intézkedés nem hozta meg a kívánt eredményt, akkor a minőségirányítási vezető dönt a további teendőkről.

Amennyiben az eltérések ismételt előfordulásának megakadályozására a felülvizsgált szervezeti egység vezetőjének nincsen kompetenciája, akkor jelentést ad a minőségirányítási vezetőnek, és a helyesbítő tevékenység meghatározására vezetői áttekintő ülésen kerül sor.

10.8 A minőségirányítási felülvizsgálatok értékelése

A felülvizsgálati jelentéseket, valamint az esetleges külső fél által végzett vizsgálatok eredményeit a minőségirányítási vezető elemzi és értékeli. A vezetői áttekintések alkalmával megbeszélik ezen értékelések tapasztalatait és meghozzák a szükséges határozatokat, helyesbítő és megelőző intézkedéseket. Valamennyi, a felülvizsgálatokkal kapcsolatos kitöltött formanyomtatványt a minőségirányítási vezető őrzi meg 5 évig. Ugyancsak ő őrzi meg 5 évig az esetleges külső fél által végzett felülvizsgálatok írásos bizonylatait is.

11. AZ ELTÉRÉSEK KEZELÉSE

Az eltérések megállapítása és jelentése a Polgármesteri Hivatal minden munkatársának kötelessége és felelőssége. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a hiányosságokat feltárjuk, a hibákat kijavítsuk.

Meghatároztuk azokat a pontokat, ahol a szolgáltatási folyamattal kapcsolatban nem megfelelőségek fordulhatnak elő, valamint a nem megfelelőség átvizsgálására vonatkozó intézkedési és felelősségi hatásköröket.

Átvételi ellenőrzés során megállapított nem megfelelőség esetén, ha a szerződés másként nem szabályozza, az átvevő mennyiségi és/vagy minőségi eltérés esetén a 9.3 pont szerint jár el. Felhasználáskor észlelt minőségi problémákról az észlelő munkatárs értesíti az érintett szervezeti egység vezetőjét, aki a nem megfelelőséget jegyzőkönyvben dokumentálja.

A szolgáltatási folyamat egyes lépései során felmerült hibákat az észlelő munkatárs jelzése alapján a szervezeti egység vezetője dokumentálja és arról a minőségirányítási vezetővel értesíti. A szervezeti egység vezetőjével történt konzultáció után az utólagos ellenőrzés tapasztalatait a rendszeres szakmai továbbképzéseken fel kell használni. A szolgáltatási folyamatban összegyűlt tapasztalatok hasznosítása szakmai továbbképzések keretében történik. Ezek időpontját és tematikáját a Személyügyi Osztály vezetője állítja össze, és a jegyző hagyja jóvá.

A jegyzőkönyvekben dokumentált nem megfelelőségeket a minőségirányítási vezető elemzi, a helyesbítő, megelőző tevékenység meghatározására pedig a vezetőségi áttekintő ülésen kerül sor.

12. ELEMZÉS, HELYESBÍTŐ-, MEGELŐZŐ TEVÉKENYSÉG

12.1 Elemzés

Meghatároztuk, hogy melyek azok az információk, amelyek gyűjtése és feldolgozása alkalmas a rendszer megfelelőségének és eredményességének mérésére. Ezek a

- vevők elégedettségére,
- a szolgáltatás megfelelőségére,
- a folyamatok jellemzőire és trendjére,
- valamint a szállítókra

vonatkoznak. Az elemzésre és feldolgozásra vonatkozó módszereket mindenkor az információk mennyiségéhez igazítjuk.

Az eltérésekkel kapcsolatos intézkedések során (beleértve a belső felülvizsgálatokon megállapított eltéréseket is) feltárjuk azok okait, és a javítás mellett a szükséges helyesbítő és megelőző intézkedéseket is meg tesszük.

12.2 Helyesbítő tevékenység

A beszerzett termékekkel kapcsolatban előforduló nem megfelelőségekről a beszerzésért felelős munkatárs, a Hivatal tevékenységeivel kapcsolatban előforduló nem megfelelőségekről a nem megfelelőséget észlelő munkatárs feljegyzést készít. Ezeket a nem megfelelőségi jelentéseket, ügyfélpanaszokat, belső felülvizsgálati jelentéseket, tanúsító testület észrevételeit a polgármester, a jegyző és a minőségirányítási vezető a vonatkozó terület vezetőit bevonva a vezetői áttekintő értekezleten is átvizsgálják, hogy azonosítsák a nem megfelelőség okait.

A nem megfelelőségek okait elemezzük, az elemzések eredményét jegyzőkönyvben dokumentáljuk, és helyesbítő tevékenységet határozunk meg. A helyesbítő tevékenység meghatározásakor figyelembe vesszük a probléma nagyságát és a lehetséges kockázati tényezőket is.

Ha a helyesbítő tevékenység azt jelenti, hogy meg kell változtatni a minőségirányítás dokumentációs rendszerének bármely elemét, akkor ezeket a változtatásokat az előírásoknak megfelelően végrehajtjuk, és a változtatásokról tájékoztatjuk az érintetteket.

A meghatározott helyesbítő tevékenységek megfelelőségét, végrehajtását a minőségirányítási vezető ellenőrzi, meggyőződik azok kielégítő és hatékony végrehajtásáról.

12.3 Megelőző tevékenység

A minőségirányítási rendszerben keletkezett megfelelő információforrásokat (pl.: külső és belső felülvizsgálati jelentések megfigyeléseit, a hivatali szolgáltatásokra vonatkozó saját feljegyzéseket, hatóságok, tulajdonosok jelzéseit, a szabályozók változásait, meghibásodások, karbantartások elemzését, felhasználási engedélyeket, szállítói értékeléseket, kockázatelemzés dokumentumait) a vezetőség és/vagy a minőségirányítási vezető irányításával átvizsgáljuk, hogy meghatározzuk a lehetséges nem megfelelőségek okait.

A lehetséges nem megfelelőségek okait az adott terület vezetői elemzik és erről összeállítást készítenek a vezetői áttekintő értekezletekre, ahol ezen elemzések eredményeképpen a vezetőség megelőző tevékenységet határoz meg, annak érdekében, hogy kiküszöböljük a lehetséges nem megfelelőségek okainak előfordulását.

A megelőző tevékenységek konkrét végrehajtásának eredménye, hatékonyságának értékelése a soron következő vezetői áttekintő üléseken kerül értékelésre.

Ha a megelőző tevékenység azt jelenti, hogy meg kell változtatni a minőségirányítás dokumentációs rendszerének bármely elemét, akkor ezeket a változtatásokat az előírásoknak megfelelően végrehajtjuk.

A minőségirányítási rendszert folyamatosan továbbfejlesztjük akkor is, ha eltérések nincsenek vagy nem jelentősek. A minőségpolitika, a minőségcélok, a belső felülvizsgálatok, adatelemzések segítségével tárjuk fel azokat a tökéletesítési lehetőségeket, amelyek nem függenek össze hibákkal, eltérésekkel. Ezeket a vezetőségi átvizsgáláson határozzuk meg és rögzítjük a minőségcélok között.

Megelőző tevékenységeink közé tartoznak a rendszeresen megtartásra kerülő képzések különböző fórumokon (különböző bizottsági ülések, irodavezetői, osztály/iroda értekezletek, önértékelési csoportülés, vezetői átvizsgáló értekezlet), fejlesztésekre, korszerűsítésekre vonatkozó megbeszélések, melyeket jegyzőkönyvekben, illetve emlékeztetőkben rögzítünk. Ezekből az érintettek kapnak egy példányt.

Az intézkedések végrehajtását ellenőrizzük, hogy meggyőződjünk azok kielégítő és hatékony végrehajtásáról.

1. sz. melléklet

FOGALMAK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

A minőségirányítási kézikönyvben alkalmazott legfontosabb kifejezések értelmezése alfabetikus sorrendben:

Belső felülvizsgálat	A minőségirányítási rendszert működtető szervezet saját minőségirányítási rendszerét vizsgálja felül saját, a vizsgált területtől független, kiképzett dolgozóival, vagy külső felülvizsgálókkal.
Eltérés	Az előírt követelmények nem teljesülése. E meghatározás egy, vagy több minőségi jellemzőnek, vagy a minőségirányítási rendszer egy, vagy több elemének az előírt követelményektől való eltérését, vagy hiányát jelenti.
Erőforrás	A szolgáltatás létrehozásához, vizsgálatához és az irányításhoz szükséges eszközök, információhordozók, szolgáltató ellátás, szoftverek és az ezeket működtető személyzet.
Feljegyzés	Olyan írásos adathalmaz, amely készülhet formanyomtatványon, vagy kötetlen formában, meghatározott tartalommal. A minőségirányítási feljegyzés a szolgáltatás minőségére, vagy a minőségirányítási rendszer hatékonyságára vonatkozó adatokat, bizonyítékokat tartalmazza.
Felülvizsgálat	Rendszeres és független vizsgálat annak meghatározására, hogy a minőséggel kapcsolatos tevékenységek és ezek eredményei megfelelnek-e a tervezett intézkedéseknek, ezeket az intézkedéseket hatékonyan vezettük-e be, valamint az intézkedések alkalmasak-e a célok elérésére. Attól függően, hogy ki végzi a felülvizsgálatot, három csoportot különböztetünk meg: Első fél által végzett, vagy belső felülvizsgálat Második fél által végzett felülvizsgálat: Egy szervezet a saját érdekében egy másik szervezetnél végez felülvizsgálatot (pl. a szállítójánál) Harmadik fél által végzett felülvizsgálat: Egy független szerv végzi el a szervezetnél (pl. tanúsító testület)
Formanyomtatvány	Olyan kitöltetlen, de előre meghatározott, írott, vagy számítógépes forma, amit a Polgármester Hivatal különböző szervezeti egységei egységesen használnak, és kitöltve, érvényesítve (dátum, aláírás) válik feljegyzéssé, bizonyítékká.
Helyesbítő tevékenység	Eltérés (nem megfelelés) esetén az okok elemzése alapján hozott intézkedések végrehajtása az eltérés ismételt előfordulásának megelőzésére (eljárásbeli módosítás)
Hibajavító tevékenység	A nem megfelelő tevékenységgel, termékkel, szolgáltatással kapcsolatos teendők meghatározása és végrehajtása (adott tevékenységre vonatkozik).
Igazolás	Áttekintő, ellenőrző, vizsgáló, vagy egyéb bizonyító és dokumentáló tevékenység arról, hogy a termékek, folyamatok, szolgáltatások, vagy a dokumentumok eleget tesznek az előírt követelményeknek.
Kockázatelemzés	Tevékenység kockázatelemzése: A kockázat valamely eseményhez kapcsolódó veszély, veszteség lehetősége, azaz egy meghatározott veszélyes esemény előfordulási valószínűségének és következményének kombinációja.
Kockázat értékelése	A kockázat mértékének becslésére szolgáló folyamat, illetve annak eldöntésére, hogy a kockázat elfogadható-e?

Kiszállítás utáni szolgáltatás	Olyan előírt tevékenység, amelyet a termék kiszállítása, a szolgáltatás végrehajtása után kell végrehajtani (pl. szerviz szolgáltatás, felhasználási tanácsadás stb.)
Minőségirányítási rendszer	A szervezeti felépítés (struktúra), a feladatkörök, a tevékenységek és az események összessége, amely megadja a vezetés szervezett eljárásait és módszereit ahhoz, hogy képesek legyünk eleget tenni a minőségi követelményeknek.
Megelőző tevékenység	Különböző információforrások adatainak gyűjtése, figyelése és elemzése alapján végrehajtott tevékenység, amelynek célja a lehetséges eltérések bekövetkezésének elkerülése.
Minőség	A szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek hatással vannak a szolgáltatásnak arra a képességére, hogy kifejezett, vagy elvárható igényeket kielégítsen.
Minőség ellenőrzés	A minőségi követelmények teljesítése érdekében alkalmazott operatív eljárások és tevékenységek, a jellemzők mérése és dokumentálása.
Minőségirányítási dokumentáció	A minőségirányítási rendszer működésével és a szolgáltatások minőségével kapcsolatos dokumentumok és minőségirányítási feljegyzések összessége.
Minőségirányítási kézikönyv	Olyan dokumentum, amelyben közzétesszük általános minőségpolitikánkat, minőségirányítási rendszerünket és gyakorlatunkat.
Minőségpolitika	A cégnek, intézménynek a minőségre vonatkozó, a vezetőség által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított általános szándéka és irányvonala.
Munkautasítás	A folyamatleírásban meghatározott egy-egy konkrét tevékenység részletes leírása, a végrehajtandó feladatok, feladat- és felelősségi körök, az alkalmazott dokumentumok, bizonylatok feljegyzések teljes körű felsorolása, kitöltések meghatározása.
Működési rend	Olyan dokumentum, amelyben meghatározzuk egy tevékenységgel kapcsolatos felelősségi köröket, feladatokat, a kapcsolódó előírásokat, az alkalmazandó bizonylatokat, feljegyzéseket.
Szállító	Olyan jogi, vagy magánszemély, amely/aki szerződéses alapon valamilyen terméket szállít be részünkre, vagy szolgáltatást nyújt.
Szervezet	A Polgármesteri Hivatal.
Termék	Olyan anyag, eszköz, gyártmány vagy szolgáltatás, amelyet a Polgármesteri Hivatal felhasznál, vagy igénybe vesz tevékenysége során, illetve tevékenységének, folyamatainak eredménye.
Ügyfél	Az a magánszemély, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezet, amelynek jogát, jogos érdekét, vagy kötelezettségét az alkalmazott eljárási rend érinti.
Vevő	Olyan jogi, vagy magánszemély, amely/aki a Polgármesteri Hivatal szolgáltatásait igénybe veszi.
Veszély	Ok, helyzet, amely kárt okozhat.
Veszélyazonosítás	Folyamat, amely egy veszély létezésére és jellemzőinek meghatározására szolgál.