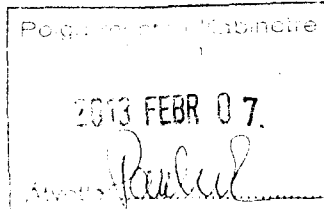


**BUDAPEST FŐVÁROS XV. KERÜLETI
ÖNKORMÁNYZAT
POLGÁRMESTERE**



Ikt.sz.: ...1-79-26...../2013.

Hiv. sz.: 7/11012/2013.

Ktsz.: ...1-59-2...../2013.

(Közigazgatási és Ügyfélszolgálati Főo.)

Az ülés időpontja: 2013. február 20.

ELŐTERJESZTÉS

**a Budapest Főváros XV. ker. Polgármesteri Hivatal kibővült feladatkört ellátó
Ügyfélszolgálatának létrehozásáról**

Tisztelt Képviselő-testület!

A Képviselő testület 2012. november 28. napján tartott ülésén 41/2012. (XI. 29.) ök. rendeletével döntött a Polgármesteri Hivatal 2013. január 1-jével hatályba lépő új szervezeti struktúrájáról, melynek céljaként került meghatározásra az állampolgárok számára elérhető, átlátható, hatékonyan és ügyfélközpontúan működő ügyintézés kialakítása.

Az új szervezeti struktúra kialakításával egyidejűleg döntött továbbá az állampolgárokat kiszolgáló és az ügyfélközpontú ügyintézését segítő ügyfélszolgálat újragondolásának szükségességéről.

A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2013. évi XCIII. törvény, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalok kialakításával összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 174/2012. (VII. 26.) Korm. rendelet alapján 2013. január 1-jével a járási (fővárosi kerületi) hivatalok létrehozásával azon területek száma, amelyekre a jegyző, illetve a polgármester hatásköre kiterjedt, lecsökkent.

A hatásköröknek a területi közigazgatás részeként működő járási (fővárosi kerületi) hivatalhoz való telepítése a közigazgatás szinte minden ágát érintette.

A Budapest Főváros Kormányhivatala Kerületi Hivatalának létrehozásával a Polgármesteri Hivatal köztisztviselői állományának létszáma 72 fővel lecsökkent.

A települési önkormányzatoknak, ill. a jegyzőknek a hatáskörébe tartozó közigazgatási feladatok továbbra is jelentős számban megmaradtak.

A Hivatalnál maradó feladatok további magas szintű ellátása indokoltá tették, az ügyfelekkel való kapcsolatok módjának, helyének és gyakoriságának a jogszabályi kötelemények megfelelő felülvizsgálatát és egy új ügyfélszolgálat létrehozását, kiszélesedett feladatkörrel és nyitva tartással, mely az ügyfélközpontúsága mellett jobban ki tudja szolgálni a hatósági, valamint az önkormányzati munkát.

Az Ügyfélszolgálat célja:

- Az állampolgárok számára elérhető, átlátható, hatékonyan és ügyfélközpontúan működő ügyintézés működtetése, melyben az ügyfélszolgálatra kiemelt feladat hárul.

- Az ügyfélszolgálaton ellátandó feladatkör kiterjesztése, bővítése.
- Az állampolgárok kiszolgálásának elősegítése a hét minden munkanapján biztosított nyitva tartással.
- Az ügyfélszolgálati munkában a szakmaiság erősítése az ott szolgálatot teljesítő szakemberek által.
- Az ügyfelek szakszerű és gyors tanácsadással való segítése a hivatallal való első találkozástól kezdve.
- Adott időszakban tömegesen előforduló azonos ügyekben (kampányfeladatok). az ügyintézés ellátásának elősegítése.
- Az ügyintézői munkát ellátó munkatársak munkaidejének jobb kihasználása érdekében a háttérmunkát terhelő ügyfélfogadás lehetőség szerinti leválasztása, ill. csökkentése.

Az Ügyfélszolgálat feladatainak meghatározása

A jelenlegi, klasszikus ügyfélszolgálati feladatok (1. számú melléklet) mellett célszerű, a hatósági ügyintézésnél az ügyféllel való első személyes kapcsolatfelvétel helyszínéül az ügyfélszolgálatot kijelölni, azokban az ügycsoportokban, ahol azt az adott ügymenet lehetővé teszi, ill. ahol az ügyintézés gyorsaságát az elősegíti.

Szempontra, hogy az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó hatósági ügyintézők számára ne jelentsen többlet terhet az ügyfélszolgálati munka végzése időben és a hatósági munka végzésében, továbbá együttesen szolgálja az ügyfelek érdekeit és elősegítse a feladatok hatékony ellátását.

Az egész hivatalt érintően áttekintésre került, hogy mely ügyfajták tekintetében szolgálna az ügyintézés az ügyfélszolgálati munka, ennek megfelelően az előzetesen meghatározott célok és egyéb szempontok alapján az ügyfélszolgálaton ellátandó feladatkörök igen széles körben kerülnének meghatározásra, mely lefedné, a hatósági munka nagy részét.
(Az ellátandó feladatokat az. 1. számú melléklet tartalmazza.)

Az ügyfélszolgálaton intéznék továbbra is a klasszikus ügyfélszolgálati ügyeket.

A szociális igazgatást érintő ügyekben a félfogadás szinte teljes egészében az Ügyfélszolgálaton történne a hét minden munkanapján. Az Intézményfelügyeleti és Humán Főosztály Szociális és Egészségügyi Osztályának feladatkörébe tartozó ügyekben az ügyintézők az Ügyfélszolgálaton fogadnák az ügyfeleket.

Az ipar és kereskedelmi hatósági, valamint közterület-felügyeleti ügyekben az ügyfélszolgálat megfelelő helyszínt biztosít az állampolgárok mindennapos ügyintézéséhez. Ezen területeken próbaképpen a félfogadás 2013. január 2. napjától teljes egészében már az Ügyfélszolgálaton történik. Az eddigi tapasztalatok alapján a kihelyezett félfogadás az ügyintézését segíti, mellette a háttérmunka tervezhető, és a mindennapos félfogadás az ügyfelek érdekeit szolgálja.

Az építésügyi és az építésfelügyeleti hatóságok kijelöléséről és működési feltételeiről szóló 343/2006. (XII. 23.) Korm. r. 1.§ (9) bekezdés új építésügyi szolgáltatási feladatokat határozott meg a települési önkormányzatok számára, melyet a létrehozandó Építésügyi Szolgáltatási Ponton keresztül kell biztosítani. Az állampolgárok ügyeinek intézését segíti, ha az ÉSZP az ügyfélszolgálaton látja el feladatát.

A kampányfeladatok végrehajtásában a mindenkor működő ügyfélszolgálat aktív szerepet vállalt a lebonyolításban. E mellett lehetnek olyan időszakos feladatok, amikor az adott terület szakemberének kell ügyfélszolgálati feladatot ellátnia a megfelelő tájékoztatás és ügyintézés biztosítása érdekében (pld. óvodai beiratkozás, lakáspályázatokkal kapcsolatos felvilágosítás stb.). Az állampolgárok érdekét szolgálja, ha a meghatározott időszakban kibővített félfogadási időben intézhetik az ezzel kapcsolatos ügyeiket az ügyfélszolgálat keretében.

Házipénztári szolgáltatás biztosítása

A Polgármesteri Hivatal a kerület lakossága, valamint az Önkormányzat szervei és intézményei számára pénzügyi szolgáltatásként a ki- és befizetések biztosítására házipénztárt működtet. A pénztár elérhetőségét az állampolgárok számára elősegítené, ha az az ügyfélszolgálaton is elérhető lenne. Ennek érdekében a házipénztár az ügyfélszolgálaton kerülne kialakításra, melyet az ügyfelek az ügyfélváróból hívórendszer segítségével tudnának igénybe venni. A pénztár megközelíthetősége a hivatalon belülről továbbra is biztosított lenne a tervek szerint, az Önkormányzat szervei és intézményei, valamint a munkavállalók számára.

Postai szolgáltatás

A kibővített feladatkörrel működő ügyfélszolgálaton, a jogszabályokban meghatározott kérelmek leadásánál és a szolgáltatások igénybevételénél illetéket, ill. igazgatási szolgáltatási díjat kell előzetesen lerónia az ügyfeleknek.

A tervezésnél felmerült, hogy az ügyintézését gyorsítaná, ha a postai szolgáltatást az ügyfélszolgálaton is igénybe lehetne venni.

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság Központi Területi Igazgatóságával (továbbiakban: Posta) a tárgyalások elkezdődtek. A Posta tájékoztatása szerint, a korábbi gyakorlatnak megfelelően, amely szerint a postai szolgáltató helyel az okmányirodai ügyintézés ellátását célozta, a jövőben is erre törekszik és a járási (kerületi) hivatalok ügyfeleinek kiszolgálását szeretné elsődlegesen biztosítani. A Kormányhivatallal a kapcsolatot már felvették.

Így az Önkormányzat épületében történő postai szolgáltató hely nyitását a terület postai lefedettsége miatt már nem tudják támogatni.

A feladatok ellátásához szükséges tervezett munkaállomások:

Az ellátandó feladatok alapján összesen 13 munkaállomás kialakítására lenne szükség, az alábbi megosztás szerint:

Szociális ügyek	5 munkaállomás
Általános ügyfélszolgálati ügyek	3 munkaállomás
Ipar és kereskedelmi ügyek	1 munkaállomás
Közterület-felügyeleti ügyek	1 munkaállomás
Építésügyi Szolgáltatási Pont	1 munkaállomás
Kampányfeladatokra	2 munkaállomás

A munkaállomások mellett kerülne kialakításra a házipénztár.

Az Ügyfélszolgálat működésének alapelvei

A kialakítandó ügyfélszolgálaton a klasszikus ügyfélszolgálati feladatot ellátó állandó munkatársak mellett a Főosztályok, ill. az Osztályok részéről kijelölt munkatársak forgó rendszerben látnának el ügyfélszolgálati feladatokat a szakterületükön.

A szolgálatot ellátó ügyintézők feladata lenne, az ügyfelek szakszerű tájékoztatása, a kérelmek, ill. beadványok átvétele, a hiánypótlási felhívás azonnali megtétele, amennyiben erre mód és lehetőség van.

Az adott szakterület jelenlétéért, a munkaállomások működtetéséért az érintett önálló szervezeti egység vezetője lenne a felelős, döntési kompetenciájába tartozna a munkatársak ügyfélszolgálati beosztása, feladattal való megbízása és munkájuknak az ellenőrzése.

Az Ügyfélszolgálat a helyet és a tárgyi eszközöket biztosítaná az ügyintézők ügyfélszolgálati munkájának ellátásához.

Az Ügyfélszolgálat javasolt ügyfélfogadási rendje

Célszerű lenne, ha az Ügyfélszolgálat félfogadási ideje igazodna a Hivatal általános munkarendjének idejéhez.

Az állampolgárok a lényegesen szélesebb feladatkörben és az ügyfélforgalmat leginkább vivő területeken a hét minden munkanapján teljes munkaidőben intézhetnék ügyeiket.

A szolgálatot teljesítő munkatársak számára sem jelentene külön munkaterhet a heti munkaidőtől való eltérés, valamint az Ügyfélszolgálat fenntartási költségeit is mérsékelni lehetne.

A házipénztári szolgáltatás az Ügyfélszolgálat nyitvatartási rendjétől eltérően a Budapest Főváros XV. Kerületi Önkormányzat Polgármesterének és Jegyzőjének a pénz- és értékezelési szabályzatról szóló együttes utasításában foglaltak szerint tartana nyitva.

Az Ügyfélszolgálat működésének személyi, ill. tárgyi feltételei

Személyi feltételek

Az Ügyfélszolgálati Csoportban dolgozó munkatársak mellett a fentebb jelzett feladatok ellátása további létszámot nem igényelne, mivel az adott szervezeti egységek a saját emberi erőforrásuk terhére biztosítanák az ügyfélszolgálati munka ellátását.

Tárgyi feltételek

A munkaállomások kialakításának szempontjai:

- A munkaállomásokat egymás mellett, lehetőség szerint elszeparált, nyitott fülkés rendszerben lenne indokolt kialakítani, hogy az ügyfélfogadás megfelelő intimitása biztosított legyen.
- Az ügyintézőknek megfelelő munkaasztallal kell rendelkeznie az ügyintézéshez, ill. a kiszolgáló eszközök elhelyezéséhez.
- Minden munkaállomásnak önálló telefonos mellékkel, ill. számítógép hozzáféréssel kell rendelkeznie.
- Munkaállomásonként legalább két ügyfél együttes leülését és asztalhoz való hozzáférését is lehetővé kell tenni.

Az ügyfélszolgálat egyéb kialakításának szempontjai:

- Ügyfelek tájékoztatása és irányítása szempontjából szükséges egy információs pult létesítése, és mellette ügyfélhívó rendszer működtetése, amely utóbbi az Intézményfelügyeleti és Humán Főosztályon működő ügyfélhívó áttelepítésével részben megoldható.
- Az ügyfélváró megfelelő kialakítása, az ügyfelek kényelmes várakozásának biztosítása érdekében.
- A hirdetések kifüggesztése az ügyfelek számára látható helyen és zárható vitrinben, legalább 9 m² felületen.
- A házipénztár központi helyen való kialakítása, ill. tervezése a jogszabályi és a megfelelő biztonsági előírásokat figyelembe véve.

Az ügyfélszolgálat egyéb tárgyi szükségletei:

- Minden munkaállomásnak önálló telefonos mellékkel, ill. számítógép hozzáféréssel kell rendelkeznie.
- Nyomtatót két munkaállomásonként indokolt működtetni.
- Munkaállomásonként a feladat ellátásához szükséges programok elérhetőségét biztosítani kell a munkavégzéshez.
- 1 fénymásoló, melyen nyomtatni és szkennelni is lehet,

Az Ügyfélszolgálat elhelyezése

A Polgármesteri Hivatal jelenlegi ügyfélszolgálat a főépülettől elkülönülten, a Bp. XV. ker. Illyés Gy. u.6-10. szám alatt működik, 108 m² alapterületen 8 munkaállomással.

A tervezett ügyfélszolgálati feladatkör, valamint a nagyobb ügyfélforgalom kiszolgálására nem tehető alkalmassá, mivel a helyiség nem bővíthető.

A kialakítandó ügyfélszolgálat elhelyezését a volt Okmány és Ügyfélszolgálati Iroda okmányügyi ügyintézését végző helyén javaslom kialakítani, amely az utcáról közvetlenül megközelíthető, és ahol a kor igényeinek megfelelő színvonalú ügyfélváróval és munkaállomásokkal ügyfélbarát szolgáltatás nyújtható 2. számú mellékletben foglalt terv szerint.

Az ügyfélszolgálat elhelyezésével a Hivatal által minden ellátandó feladatkör bekerülne Polgármesteri Hivatal főépületébe, és az Önkormányzat számára az Illyés Gy. utcai helyiség más célra is hasznosíthatóvá válna.

Az Ügyfélszolgálat kialakításának várható költségei

Felújítási és átalakítási költségek

A 2. számú melléklet szerinti kialakítású helyiségcsoport összes tervezett alapterülete 244 m², mely teljes felújítást igényel a 3. számú mellékletben részletezett munkálatok szerint.

Az ügyfélszolgálat helyéül tervezett **helyiségcsoport kialakításának és felújításának becsült nettó költsége: 10.000 E Ft, 27% (2.700 E Ft) ÁFÁ-val növelve: 12.700 E Ft.** (anyag, munkadíj).

A funkciónak megfelelő kialakításának mobilia költsége

Az okmányügyi igazgatási feladatoknak a Kerületi Hivatalhoz való átkerülésével a teljes bútorzat a számítógépes parkkal, valamint a hívórendszerrel ingyenes használatra átadásra került a Budapest Főváros Kormányhivatala és az Önkormányzat Képviselő-testülete között 2012. október 30. napján kelt megállapodás szerint.

Az ügyfélszolgálat korábban taglalt kialakítási szempontjainak megfelelően szükséges a teljes bútorzat megvásárlása, a számítógépes géppark kiépítése a korábban vásárolt eszközök kiegészítésével, a feladatellátáshoz szükséges szoftver hálózat telepítése, valamint az ügyfélhívó rendszer áttelepítése az Intézményfelügyeleti és Humán Főosztályról.

A kialakításhoz szükséges **mobiliák becsült nettó költsége 8.000 E. Ft, 27% (2.160 E Ft) ÁFÁ-val növelve 10.160 E. Ft.**

(A mobiliák költségeinek részletezését a 4. számú melléklet tartalmazza.)

Informatikai eszközök költségei

A működtetéshez szükséges informatikai eszközök nagyobb része (számítógépek, nyomtatók) a kialakításhoz rendelkezésre áll. A szoftverek további telepítése külön költséget nem jelent a az érvényben lévő szerződések alapján.

Az Ügyfélszolgálat helyiségének kialakításához szükséges **informatikai eszközök becsült nettó költsége 1.000 E. Ft, 27% (270 E Ft) ÁFÁ-val növelve 1.270 E. Ft.**

(Az informatikai eszközök költségeinek részletezését az 5. számú melléklet tartalmazza.)

Összegezve: A Képviselő testület 2012. november 28-ai döntésének megfelelően az újragondolt ügyfélszolgálat kialakításával egyszeri nagyobb beruházással, az állampolgárokat kiszolgáló, az ügyfélközpontú ügyintézését segítő, és a kor követelményeinek megfelelő ügyfélszolgálat kezdhethet el működését legkésőbb 2013. év május 1-jétől.

Fentiek alapján kérem a T. Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést tárgyalja meg, és a határozati javaslatokat fogadja el!

Budapest, 2013. február „*tf*”.



László Tamás
polgármester

<u>Melléklet:</u>	1. sz. melléklet	Az Ügyfélszolgálaton ellátandó feladatok
	2. sz. melléklet	Vázlattev
	3. sz. melléklet	Felújítási és átalakítási költségek
	4. sz. melléklet	Az Ügyfélszolgálat helyiségeinek kialakításához szükséges mobiliák költségei
	5. sz. melléklet	Ügyfélszolgálat helyiségének kialakításához szükséges informatikai eszközök költségei
	6. sz. melléklet	Átalakítási, felújítási ütemterv

1. **Témafelelős:** Közigazgatási és Ügyfélszolgálati Főosztály
2. **Egyeztetésre megküldve:** Jegyzői Kabinet, Közgazdasági Főosztály, Főépítési, Városfejlesztési és Üzemeltetési Főosztály, Intézményfelügyeleti és Humán Főosztály
3. **Bizottságok:** PJB SZCSTB KKESB TVÉKB
4. **Jegyzői láttamozás:** 2013. 02... hó 05... nap **Aláírás:** *Jegyzői Kabinet*.....
5. **Meghívandók:**
6. **Az előterjesztést kapják:** -

Határozati javaslatok:

A Képviselő-testület úgy dönt, hogy

1. a Budapest Főváros XV. kerületi Polgármesteri Hivatal (továbbiakban: Hivatal) újonnan kialakítandó Ügyfélszolgálatának új helyet biztosít a Hivatal Bp. XV. ker. Bocskai u. 1-3 „B.” jelű épületszárnyának földszintjén az előterjesztés 2. számú mellékletét képező vázlattervben foglaltak szerint.

Felelős: polgármester
 Határidő: 2013. május 1. (az ügyfélszolgálat működésének megkezdésére)

2. felkéri a jegyzőt, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket, a Polgármesteri Hivatal új ügyfélszolgálatának kialakítása érdekében (tervek készítése, vállalkozói szerződések megkötése).

Felelős: jegyző
 Határidő: 2013. május 1.

3. az újonnan kialakítandó Ügyfélszolgálat, a Budapest XV. kerületi Polgármesteri Hivatal „B” jelű épületszárnyának földszintjén történő (Bp. XV. Bocskai u. 1-3) megvalósításához fedezetet biztosít a következők szerint: bruttó 12.700 E Ft fedezetet a felújítási, ill. átalakítási munkálatokhoz, bruttó 10.160 E Ft fedezetet a mobiliák megvalósításához, és bruttó 1.270. E Ft fedezetet a számítógépes hálózat kiépítéséhez az Önkormányzat 2013. évi költségvetésében. Egyben felkéri a polgármestert az Önkormányzat 2013. évi költségvetésébe, az előirányzatokat tervezze be.

Felelős: polgármester
 Határidő: 2013. február 27.

A döntés alapjául szolgáló jogszabályhelyek:

- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 41 § (2) bekezdés, 42.§.

A határozati javaslat elfogadásához 1-2. pontjának elfogadásához egyszerű szavazattöbbség, a 3. pontjának elfogadásához minősített szavazattöbbség szükséges!

M

Az Ügyfélszolgálaton ellátandó feladatok

Klasszikus ügyfélszolgálati feladatok

- rövid időtartamú közterület foglalási engedélyek kiadása,
- ügygondnok kirendelés,
- talált tárgyak kezelése,
- hirdetések kifüggesztése,
- tulajdoni lapok és térképmásolatok megrendelése,
- ügyfelek tájékoztatása, nyomtatványokkal történő ellátása, beadványok, kérelmek átvétele,
- idényszerű kompenzációs kérelmek fogadása és továbbítása,
- pályázati kérelmek intézése,
- jegyző és aljegyző ügyfélfogadásának előkészítése

Szociális területet érintő feladatok

A szociális igazgatást érintő ügyfélszolgálaton intézhető ügyek az alábbiak:

- átmeneti segély,
- szociális kamatmentes kölcsön,
- temetési segély,
- óvodáztatási támogatás,
- lakásfenntartási támogatás (ideértve az esetlegesen felmerülő panelprogramhoz kapcsolódó kedvezményeket is),
- lakbértámogatás,
- adósságkezelési szolgáltatás,
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény és az ahhoz kapcsolódó kiegészítő gyermekvédelmi támogatás,
- rendkívüli gyermekvédelmi támogatás,
- étkezési térítési díj csökkentésével kapcsolatos ügyek,
- védendő fogyasztókkal kapcsolatos ügyek,
- aktív korúak ellátása,
- (méltányos) közgyógyellátás,
- helyi támogatás és fiatal házaspárok támogatása,
- OTP lakáshitel-törlesztések felfüggesztése,
- (méltányos) ápolási díj,
- köztemetés,
- Humán Papilloma Vírus elleni védőoltással kapcsolatos ügyek intézése

Ipar és kereskedelmi igazgatási területet érintő feladatok

Az ipar és kereskedelmi igazgatást érintő ügyfélszolgálaton intézhető ügyek az alábbiak:

- kis- és nagykereskedelmi, jármű- és üzemanyag-kereskedelmi, vendéglátó, szálláshely-szolgáltató, és kölcsönző tevékenységet folytató gazdálkodók működési engedélyeinek kiadása,

- telepengedélyek, működési engedélyek alapnyilvántartásának vezetése, igazolások kiadása,
- telepengedéllyel, telephely létesítésével kapcsolatos ügyintézés,
- vásárcsarnokok és piacok nyilvántartásba vétele,
- szakhatósági állásfoglalások kiadása,
- vásárlók könyvének hitelesítése

Közterület-felügyeleti feladatok

Közterület-felügyeleti ügyfélszolgálati feladatok:

- helyszíni bírsággal,
- üzemképtelen gépjárművek elszállításával,
- közterület használatával kapcsolatos ügyintézés,
- lakossági bejelentések fogadása (köztisztasággal, állatvédelemmel, engedély nélküli árusítással kapcsolatban)

A közterület-felügyeleti ügyekben a félfogadás teljes egészében 2013. január 2. napjától az Ügyfélszolgálaton működik. Az eddigi tapasztalatok alapján a kihelyezett félfogadás az ügyintézést segíti és a mindennapos félfogadás az ügyfelek érdekeit szolgálja.

Építésügyi Szolgáltatási Ponttal kapcsolatos feladatok

Építésügyi Szolgáltatási Ponton keresztül a lakosság számára igénybe vehető szolgáltatások:

- információszolgáltatás az állampolgárok részére az építésügyi hatósági ügyintézésük elősegítése érdekében,
- az építésügyi feladatok intézéséhez az állampolgári kérelmek átvétele, hiánypótlás befogadása, nyilatkozatok felvétele, digitalizálásának és feltöltésének biztosítása az építésügyi hatósági engedélyezési eljárást támogató elektronikus dokumentációs rendszerbe (a továbbiakban: ÉTDR),
- kérelmek papír alapon vagy elektronikus adathordozón való fogadása, szükség szerinti szkennelése és az ÉTDR-be történő feltöltésének biztosítása,

Kampányfeladatok

A kampányfeladatok végrehajtásában az Ügyfélszolgálati Csoport mindig aktív szerepet vállalt a lebonyolításban.

De lehetnek olyan időszakos feladatok, amikor az adott terület szakemberének kell ügyfélszolgálati feladatot ellátnia a megfelelő tájékoztatás és ügyintézés biztosítása érdekében (pld. óvodai beiratkozás, lakáspályázatokkal kapcsolatos felvilágosítás stb.).

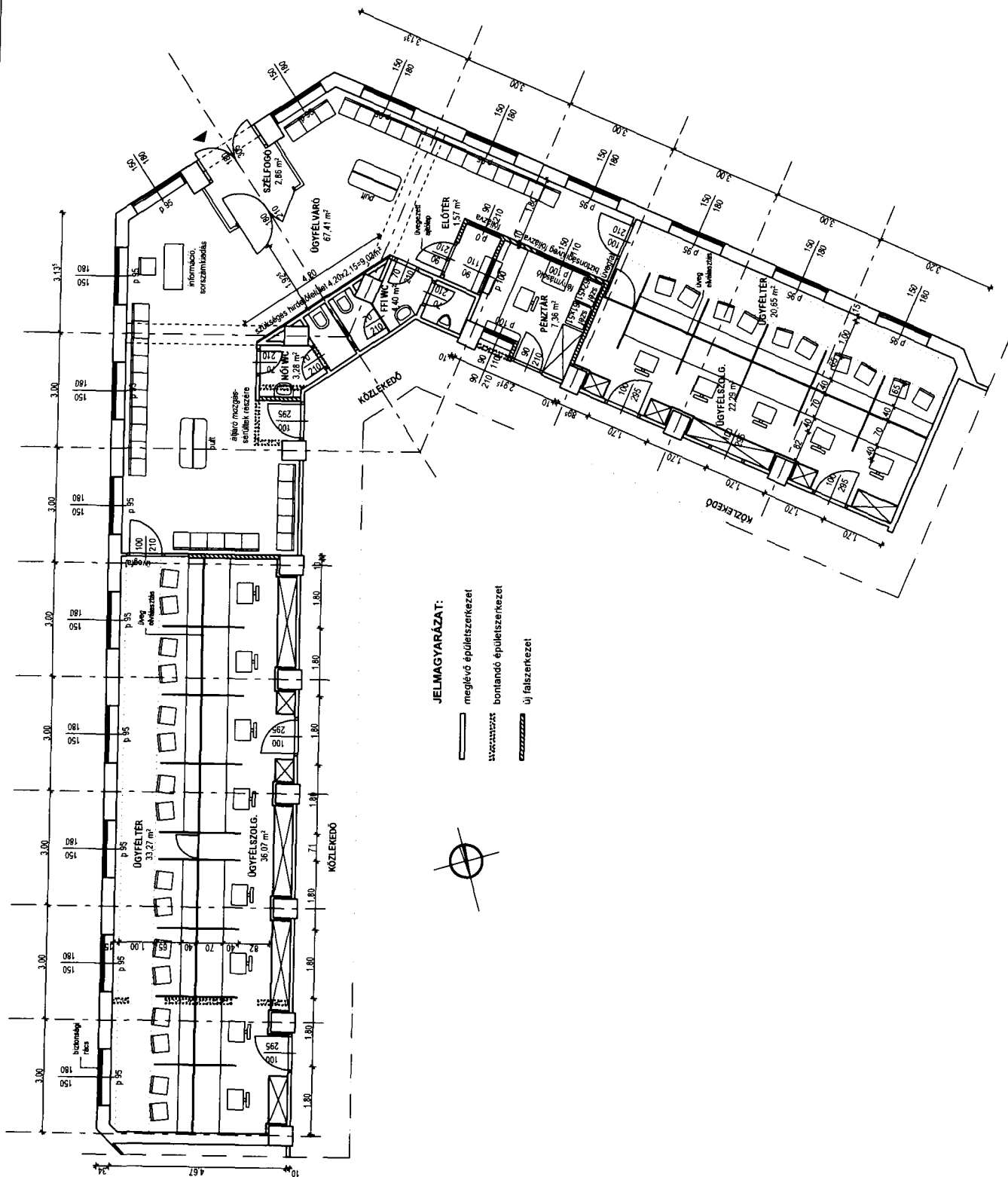
Az állampolgárok érdekét szolgálja, ha a meghatározott időszakban kibővített félfogadási időben intézhetik az ezzel kapcsolatos ügyeiket.

A megfelelő szakembert igénylő ügyek intézésében az Ügyfélszolgálat megfelelő helyet tudna biztosítani.

Házi pénztári szolgáltatás

Az Ügyfélszolgálatról való megközelíthetőséggel a külső ügyfelek számára:

- Önkormányzati ill. hatósági döntésen alapuló ki- és befizetések

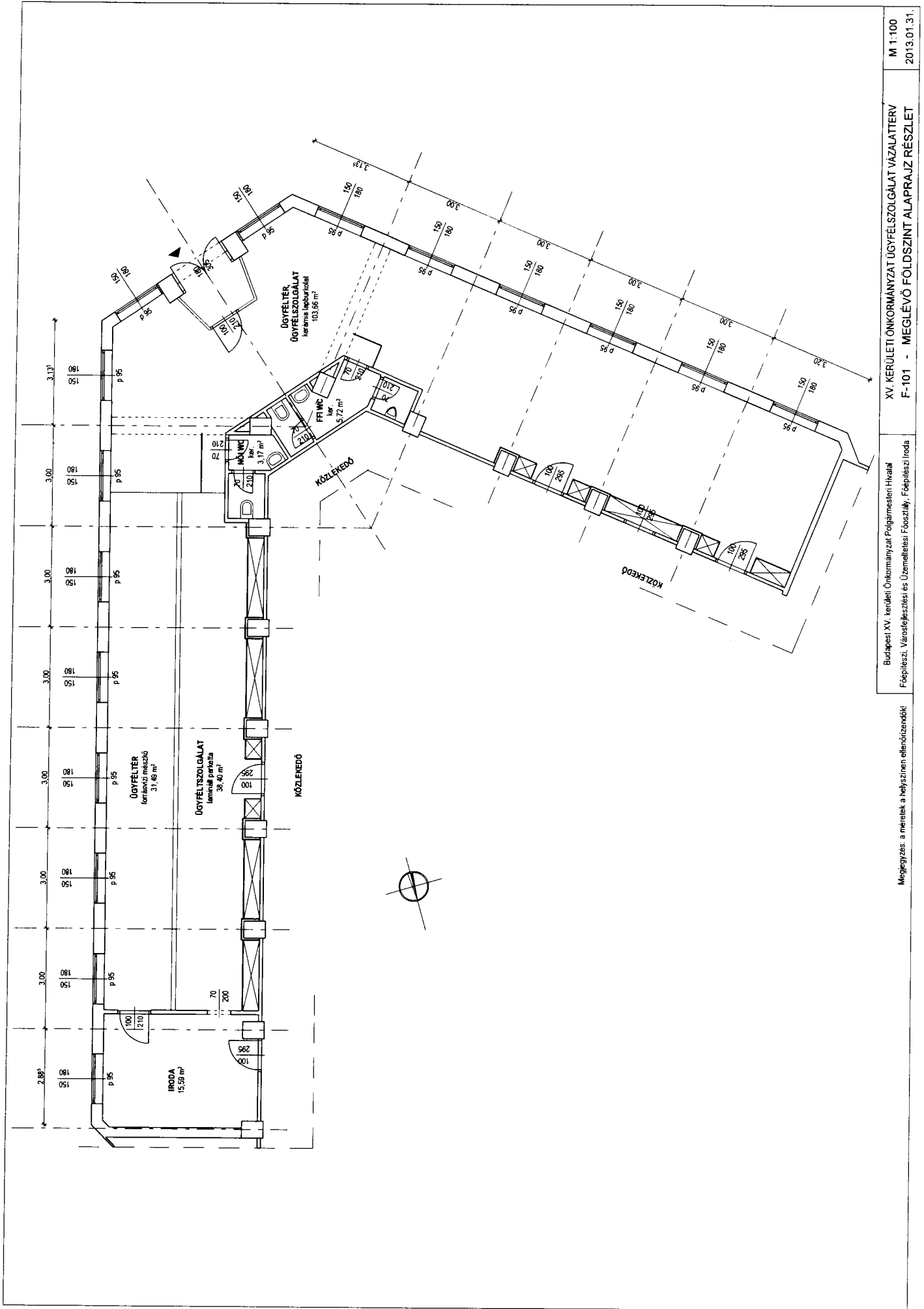


Megjegyzés: a méretek a helyszínen ellenőrizendők!

Budapest XV. kerületi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal
 Főépítési, Városfejlesztési és Üzemeltetési Főosztály
 Főépítési Iroda

XV. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VÁZLATTERV
 TERVEZETT FÖLDSZINT ALAPRAJZ RÉSZLET
 ELŐTERJESZTÉS 2. SZ. MELLÉKLETE

2013.02.06.



Megjegyzés: a nevetek a helyszínen ellenőrzendő!

Budapesti XV. kerületi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal
Főépítész, Városfejlesztési és Üzemeltetési Főosztály, Főépítész Iroda

XV. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT ÜGYFÉLSZOLGÁLAT VÁZALATTÉRY
F-101 - MEGLÉVŐ FÖLDSZINT ALAPRAJZ RÉSZELET

M 1:100
2013.01.31.

Felújítási és átalakítási költségek

A volt okmányiroda területén elvégzendő felújítási, átalakítási munkákról tételes költségvetés még nem készült. Az előterjesztés 6. oldalán „**Az Ügyfélszolgálat kialakításának várható költségei/Felújítási és átalakítási költségek**” alcím alatt, egységnyi alapterületre számított fajlagos költséggel (40 E Ft/m²) becsültük meg a várható költségeket, az alábbi elvégzendő munkák figyelembe vételével:

- Házi pénztár kialakítása, egy előtérrel – válaszfalak építése, belső nyílászárók elhelyezése, festés-mázolás, padlóburkolás, erős- és gyengeáramú szerelés, vagyonvédelem;
- Bocskai utcai oldal ügyféltér és ügyfélszolgálat: festés-mázolás, ügyfélszolgálati oldalon padlóburkolás, erős- és gyengeáramú szerelés;
- Ügyfélváró: festés-mázolás, részleges padlóburkolat felújítás, nyílászárók felújítása, elhelyezése, erős- és gyengeáramú szerelés;
- Mosdók: alaprajzi változtatás miatt részleges fal-, és padlóburkolás, mosdó áthelyezés, festés, erős- és gyengeáramú szerelés;
- Illyés Gyula utcai oldal ügyféltér és ügyfélszolgálat: festés-mázolás, meglévő hidegpadló burkolat felújítása, erős- és gyengeáramú szerelés;

Ahogy az előterjesztés fent hivatkozott fejezetében már jeleztem, az összességében **244 m²** alapterületű **helyiségcsoport kialakításának és felújításának becsült nettó költsége, 10.000 E Ft** (bruttó: 12.700 E Ft).

**Az Ügyfélszolgálat helyiségének kialakításához szükséges
mobiliák beszerzésének költségei:**

Megnevezés	Összeg (E Ft) nettó
Munkaállomások, pénztár bútorzatának gyártása:	5.000.-
Ügyféltér, munkaállomások berendezése:	2.000.-
Ügyfélhívó rendszer telepítése:	800.-
Pénztár biztonsági rendszerének kialakítása:	200.-
Összesen:	8.000.-

**Az Ügyfélszolgálat helyiségének kialakításához szükséges
informatikai eszközök költségei:**

Megnevezés	Összeg (E Ft) nettó
Számítógépes hálózat kialakítása:	1.000.-
Nyomtatók beszerzése (meglévő eszközökből biztosított):	-
Számítógépek beszerzése (meglévő eszközökből biztosított):	-
Összesen:	1.000.-

Budapest Főváros XV. kerületi Polgármesteri Hivatal
új ügyfélszolgálati helységecsoport
 (Bp. XV. Bocskai utca 1-3. "B." épület földszint)
átalakítási, felújítási ütemterv

év	2013.				
	hónap	02.	03.	04.	05.
Képviselő-testületi döntés (2013. 02. 20.)					
Beszerezési eljárás lefolytatása, vállalkozói szerződések megkötése					
Bontási munkák					
Belső átalakítási, felújítási munkák					
Bútorok előregyártása					
Bútorok helyszíni szerelése					
Informatikai hálózat, informatikai eszközök, ügyfélhívó rendszer, elektronikus vagyonvédelmi rendszer telepítése					
Műszaki átadás-átvétel					