

# **J E L E N T É S**

a Képviselő-testület 2012. január 25-i ülésére

Tárgy: Jelentés a lejárt határidejű határozatokról, a két ülés között történt fontosabb eseményekről, valamint a Polgármesteri Hivatal munkájáról

## **I. A Polgármesteri Hivatal munkájáról**

### **Hatósági és Okmányiroda:**

Az év végén jelentős számú, Irodánkban folyó eljárást érintő jogszabály jelent meg, ennek feldolgozása, értelmezése folyamatban van, a teljesség igénye nélkül néhány érdeklődésre számot tartható változás 2012. január1-től:

- általános tételű államigazgatási eljárási illeték: 2.200 Ft helyett 3.000 Ft
- megszűnt az a lehetőség, hogy személyi igazolvány kiállításához az anyakönyvi kivonatot illetékmentesen adjuk ki.
- Lehetőség van magánútlevél, második magánútlevél soron kívüli eljárásban (hét napon belül), sürgősségi eljárásban (három napon belül), azonnali eljárás keretében(24órán belül) történő kiadásra. A kérelem soronkívüli, valamint sürgősségi eljárás esetében bármely okmányirodában, illv. a Központi Okmányirodában benyújtható, az azonnali kiállításra irányuló kérelem kizárólag csak a Központi Okmányirodában nyújtható be. A sürgősségi, valamint azonnali eljárásban igényelt útlevél kizárólag a Központi Okmányirodában vehető át. Magánútlevél esetében szimpla illetéket, második magánútlevél esetében dupla illetéket, továbbá mindenfajta útlevél esetén a soron kívüli eljárás esetén 19.000 Ft-ot ; a sürgősségi eljárásért 29.000 Ft-ot; azonnali eljárás esetén 39.000 Ft igazgatási szolgáltatási díjat kell fizetni.
- Jelentősen változtak a gépjármű vagyonszerzési illetékek, melynek mértékét a gépjármű teljesítménye és a gyártástól számított kora határoz meg.
- A gépjármű adás-vételi szerződésekbe a kilométerszámláló műszere által jelzett km óra állást és a km óra állás rögzítésének időpontját is fel kell tüntetni.
- A 3,5 tonna össztömeget meghaladó tehergépjárművet stb. üzemeltető tulajdonos, üzembentartó székhelye, telephelye címeként csak olyan települési cím bejegyzését kérheti, amelyet a cégjegyzék tartalmaz és a jármű részére tényleges tárolási helyként szolgál. Azt a tényt, hogy a települési cím szerinti ingatlan alkalmas a járművek tárolására az önkormányzat jegyzője igazolja.
- Az egyéni vállalkozókról szóló tv. módosítása kapcsán talán az ügyfelek szempontjából a legfontosabb változás, hogy ezentúl nem csak a tevékenység bejelentését, hanem annak megszüntetését is lehet személyesen intézni, országos illetékességgel, bármelyik okmányirodában. A megszüntetés személyes bejelentése esetében ugyanakkor fontos kiemelni, hogy nem kötelező ügyfélkapu létrehozása az ügyfélkapuval nem rendelkező bejelentő számára, míg a tevékenység személyes bejelentése esetében továbbra is kötelező az ügyfélkapu létesítése. Továbbra is kizárólag elektronikus úton, ügyfélkapun keresztül kezdeményezhető a tevékenység szüneteltetése, illetve a szüneteltetett tevékenység folytatásának bejelentése, továbbá az adatváltozások bejelentésére is csak ilyen úton van mód. Fontos változás, hogy a hatósági ellenőrzés alapvető feladatai törvényi szinten jelennek meg az új szabályozásban, önálló fejezetként is. Ugyanakkor a törvény 39.§-ában felhatalmazást

kapott a Kormány, hogy rendeletben határozza meg az egyéni vállalkozók ellenőrzésének részletes szabályait.

A gyakorlati tapasztalatok alapján az eljárási szabályok vonatkozásában több pontosításra is sor került, így:

- az egyéni vállalkozói tevékenység szünetelésének kezdő napja a bejelentést követő nap,

- szüneteltetett egyéni vállalkozói tevékenység folytatásának kezdő napja a bejelentést követő nap,

- tevékenység megszüntetése a bejelentés napjával lehetséges. Kizárólag olyan tevékenység jelenthető be, melynek gyakorlására vonatkozó jogszabályi előírásokat a bejelentő teljesítette!

Amennyiben a tevékenység gyakorlására vonatkozó jogszabályi előírásoknak az egyéni vállalkozó már nem felel meg, köteles ezt haladéktalanul - adatváltozás formájában - bejelenteni!

- A szociális törvényt érintő változások kapcsán egyrészt helyi rendelet módosítást terjesztettünk elő, másrészt pedig, az aktívkorúak ellátásait felül kell vizsgálnunk; csökken a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők ellátása, a rendszeres szociális segélyben részesülőknél egyenként meg kell vizsgálnunk a nyugdíjba lépés idejét- s ennek függvényében RSZS-beni ellátást továbbfolyósítani, illv. át kell sorolni FHT-ba.
- A lakásfenntartási támogatás feltételei 2011. szeptemberétől jelentősen változtak, rendszere január elsejétől ismételen változott, továbbá az egyes szolgáltatókhoz történő természetbeni támogatás során átadandó adatok köre bővült, illv. szabályozásra került.
- Az egyes szociális ellátások mértékének jelentős változása miatt a szociális előírányzatokat át kellett számolni.
- A mozgáskorlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003 (XII. 11.) kormányrendelet 13. § b) pontja értelmében a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 164/1995. (XII. 27.) Korm.-rendelet 2. és 3. számú melléklete szerinti orvosi szakvélemény parkolási igazolvány igénylésére és hatályának meghosszabbítására a hatályossági idején belül, de legkésőbb 2012. június 30-áig felhasználható.
- Egy Bm rendelet szociális célú tűzifa vásárlásához 12.000Ft/m<sup>3</sup>+ÁFA összegű támogatást, Szentgotthárd vonatkozásában- 36m<sup>3</sup> fa – 548.000 Ft támogatást állapított meg. Ehhez az önkormányzatnak 2.000Ft/m<sup>3</sup>+ÁFA összeggel kell hozzájárulni. A támogatást 2012. április 30-ig kell felhasználni.
- Módosultak a települési esélyegyenlőségi tervvel kapcsolatos önkormányzati teendők. Szakértők helyett mentorok fogják segíteni azt az önkormányzati köztisztviselőt vagy közalkalmazottat, aki előzőleg oktatásban részesül az esélyegyenlőségi program készítésére vonatkozóan.
- Lehetőség van nemzeti jogszabálytár alkalmazására a [www. njt.hu](http://www.njt.hu) honlapon, alkalmas több időállapot szerinti jogszabályi összehasonlításra, jogszabályok egységes szerkezetű megtekintésére, jogszabály keresésére.
- Változott a bíróságok és az ügyészségek elnevezése. A Vas Megyei Bíróság neve: Szombathelyi Törvényszék. Ahol a tv. járásbíróságokról rendelkezik, ott 2012. december 31-ig városi bíróságot kell érteni (pl. Körmendi Városi Bíróság)
- Jelentősen változott a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004.évi CXL.tv., amely meghatározza a hatósági eljárások eljárási szabályait.

### **Műszaki Iroda:**

- Megtörtént a Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 18. szám előtt megemelkedett, balesetveszélyes térkőburkolat helyreállítása. Kivitelező: Önkormányzati Közszolgáltató Vállalat;
- Megtörtént a Szentgotthárd, Árpád utca 11-17. számú (955/7. hrsz-ú) ingatlan hátsó udvarához vezető leszakadt, balesetveszélyes járdaburkolat helyreállítása. Kivitelező: Önkormányzati Közszolgáltató Vállalat;
- Megtörtént a Szentgotthárd 190. hrsz-ú önkormányzati ingatlanon (rábakethelyi volt határőrlaktanya melletti önkormányzati területen) lévő kőkereszt megrongált kerítésének helyreállítása. Kivitelező: Önkormányzati Közszolgáltató Vállalat;
- Megtörtént az önkormányzati tulajdonú és kezelésű Szentgotthárd, István király utcai zárt-csapadékcsatorna hálózaton lévő 2 db áteresztő zsilip meghibásodott mozgató szerelvényeinek cseréje. Kivitelező: Steiner és Sturm Kft. Szentgotthárd;
- Rendkívüli sürgősségre tekintettel beszerzési eljárás lefolytatása után a nyertes ajánlattevővel szerződést kötött az önkormányzat a Szentgotthárd, Ady 6. szám alatt lévő önkormányzati bérlakás tetőszerkezetének újjáépítésére. A statikai és újraépítési tervek elkészültét követően, 2012. 01. 16.-án az építési engedélyt megkaptuk, a kivitelező a munkát elkezdte.  
Teljesítés határideje: 2012. február 28. Kivitelező: Varga Építőipari Bt. Molnasszecsöd.
- A Szentgotthárd, Ady u. 6. szám alatt lévő önkormányzati bérlakás újjáépítés II. ütemére (fennmaradó munkálatokra) a Közbeszerzési Bizottság döntése értelmében az ajánlattételi felhívások közvetlen megküldésével induló egyszerű közbeszerzési eljárás van folyamatban. A szerződéskötés tervezett időpontja: 2012. február 09. Az ajánlattételi felhívásban előírt teljesítési határidő: 2012. május 31.

#### **Két ülés közötti építés hatósági feladatok:**

- Lakóház építésére kiadott engedélyek száma:	3
- Lakóház használatbavételi engedélyek száma:	3
- Lakóház bővítési, korszerűsítési engedélyek száma:	2
- Magánszemélynek kiadott egyéb engedélyek száma (épít.haszn.):	3
- Nem magánszemélyek részére kiadott engedélyek száma:	3
- Hatósági, szakhatósági engedélyek, nyilatkozatok száma:	6
- Építésrendészeti eljárások száma:	1
- Bejelentés alapján nyilvántartásba vett építkezés száma	2
- Kiadott hatósági bizonyítványok száma:	1

## **Pénzügyi Iroda:**

### ***Bevétel – kiadás alakulása***

A Képviselő-testület döntésének megfelelően beszámolunk havonta, a bevételek és kiadások alakulásáról a pénzforgalmi adatok alapján.

Folyószámlahitelünk 2011. december 1-én:	- 217.246.708,- Ft
Bevételek december 1 – december 31.:	157.476.710,- Ft
Kiadások december 1 – december 31.:	- 146.519.202,- Ft
Elszámolási számla egyenlege december 31-án:	- 206.289.200,- Ft.

Tájékoztatom a T. Képviselő-testületet, hogy **folyószámla hitelkeretünk 275.000 e/Ft**. A két ülés közti beszámoló készítésének időpontjában folyószámla egyenlegünk – 221.948.168,- Ft, tehát működésünk forrását a folyószámlahitel biztosítja.

**Ismételten felhívom a T. Képviselő-testület figyelmét a takarékos gazdálkodás szem előtt tartására, a bevételek folyamatos beszédése mellett a kiadások minimalizálásának fontosságára a működőképesség fenntartása érdekében!**

### ***Egyéb:***

Tájékoztatjuk a T. Képviselő-testületet, hogy a helyi önkormányzatok rövid lejáratú hiteltörlesztési támogatásáról szóló 60/2011.(XII.23.) BM rendelet szerint azon helyi önkormányzatok, amelyek a 2011. évi háromnegyed-éves mérlegjelentés Rövid lejáratú hitel elnevezésű soron 20 millió és 2.000 millió forint közötti összeget szerepeltettek a helyi önkormányzatok rövid lejáratú hiteltörlesztési támogatása címén vissza nem térítendő támogatásra jogosultak. Hivatkozott BM rendelet 1. melléklet 325. során közölt adat értelmében Szentgotthárd Város Önkormányzata 13.284.956,- Ft támogatást kapott, melyet 2011. december hónapban folyósított az Államkincstár az Önkormányzat számlájára.

A 2011. évben indult Önkormányzati Megtakarítási Program keretében a következő közbeszerzési eljárások kerültek megindításra 2011. december hónapban:

- Folyékony kommunális hulladék begyűjtése, elszállítása és ártalmatlanításra történő elhelyezése
- Házi orvosi ügyeleti ellátáshoz szállítási szolgáltatás végzése
- Gyógyszer és reagens beszerzése

A hivatkozott eljárások esetében az ajánlattételi határidő 2012. február 6.

## **Kistérségi Iroda:**

BESZÁMOLÓ A NYME-PSZKK NEVELÉSI TANÁCSADÓ 2011. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

Nevelési tanácsadónk a korábbi évekhez hasonlóan, változatlan személyi feltételekkel és órakeretben látta el a feladatokat.

Feladatainkat intézményünk éves munkaterve alapján végeztük, mely az alábbi tevékenységeket foglalta magába:

- a tanköteles korosztály iskolába lépéshez szükséges fejlettségi vizsgálatainak végzése

- beilleszkedési, tanulási és magatartási nehézség irányába kért vizsgálatok lefolytatása az óvodás és iskolás korosztály számára
- őszi prevenciós vizsgálatok helyszínen történő lefolytatása a nagycsoportos óvodások körében
- pszichodiagnosztikai vizsgálatkérések folyamatos teljesítése /intelligencia, rész-képességvizsgálatok, speciális pedagógiai vizsgálatok, mérések, személyiségvizsgálatok/
- beilleszkedési, tanulási és magatartási nehézséggel küzdő tanulók kontrollvizsgálatának folyamatos végzése
- szakvélemények határidőre történő készítése a BTM gyermekek körére vonatkozóan és SNI gyermekek szakértői vizsgálatának irányába, ill. egyéb irányokba készült szakvélemények /pl.szülői kérésre, gyermek pszichiátria kérésére stb./készítése
- az év folyamán a speciális fejlesztő /pl. AYRES, SINDELAR, GÓSY stb./ és pszichoterápiás / báb, világjáték, rajz, Winnicotte, 4 üléses tinédzserügyelet stb./ foglalkozások folyamatos végzése
- egyéni, súlyos esetek pszichoterápiás ellátása a körmendi telephelyen
- az egyéni igényeknek megfelelően pedagógus konzultációk, nevelési értekezletek, szülői értekezletek tartása, esetkonferenciákon való részvétel
- folyamatos és személyes kapcsolattartás a partnerintézményekkel /Védőnői Szolgálat, GYJSZ, Gyermek és Ifjúság Pszichiátria, TKVSZRB, gyermek házi orvosok, stb./
- egyéni eseteink szupervíziós gondozása

Fenti tevékenységeink legnagyobb hányadát a tanulási nehézség irányába történő vizsgálatok tették ki. Az ez irányú vizsgálatkérések növekedése nem pusztán szentgotthárdi jelenség, a megyében működő nevelési tanácsadók / statisztikai adatok szerint országos szinten is / mindegyikében ilyen irányú növekedési tendencia tapasztalható. Szakmai elemzések szerint e jelenség egyik oka az óvoda – iskola közötti átmenet problémaköréből fakad. E problémát igyekszünk feloldani a pedagógusokkal történő konzultációk, értekezletek alkalmával, amikor az egyéni bánásmód, differenciálás jelentőségére hívjuk, fel a figyelmet.

Az elmúlt tanévhez hasonlóan, egyre nő a korai fejlesztést / 3 éves korú gyermekek ellátását / igénylő szülők száma, ami szakmailag kedvező jelenség, hiszen az eredményességet az időfaktor nagyban meghatározza. E körben , a szülők főként megkésett beszédfejlődéssel, hyperaktivitással, magatartási problémák kezelésének kérdéseivel fordulnak tanácsadónkhoz.

A pszichoterápiás munka ellátásában igen nagy segítséget jelent számunkra – a városban ez év januárjától tevékenykedő- klinikai gyermekpszichológus munkája, tekintettel arra, hogy az ez irányú terápiákat , kötött óraszámban körmendi tanácsadónkban tudtuk biztosítani. Sok családnak ez komoly nehézséget okozott / földrajzi távolság, útiköltség stb./, ill. ezen okok miatt elérhetetlenné vált számukra. A pszichológus kollégánóval – a megfelelő esetkezelés érdekében- igyekszünk folyamatos konzultációt fenntartani.

Hivatkozva a fentebb leírtakra, szakmailag fontos elvárás a tanulási és magatartási nehézségek korai felismerése és megsegítése. E célt látva lényegesnek tartom kiemelni, a nagycsoportos óvodások tanév eleji szűrését, mely szolgáltatást- a nagyobb erőbefektetést is felvállalva- a helyszínen, teljes körűen végzünk. E tevékenységünkkel különösen a hátrányos helyzetű gyermekek ellátását igyekszünk segíteni / ők ugyanis szociokulturális helyzetükből fakadóan nem juthatnának a szolgáltatáshoz/. A szűrések eredménye alapján javaslatot teszünk az óvodapedagógusok számára a fejlesztési irányok, lehetőségek meghatározására. Szakmai sikernek értékeljük, hogy e szolgáltatásunkat egyre több óvoda kéri a kistérségben. A helyszíni látogatás jó alkalmat ad az óvodapedagógusokkal történő szorosabb és személyesebb kapcsolattartásra is.

Az év folyamán – a városi körzeti rendelőintézet felújítása miatt- sor került tanácsadónk át- majd visszaköltöztetésére, a nehézségek ellenére igyekeztünk zökkenésmentesen fenntartani a szolgáltatást.

Megköszönve a város vezetésének támogatását, tisztelettel:

Sásdi Csilla  
pszichopedagógus  
körmendi Nevelési Tanácsadó  
csoportvezetője

A Nevelési Tanácsadóhoz fordulók megoszlása a bejelentkezés problematikája és az intézmények szerint a következő táblázatból látható:

2011.09.01.- 2011.12.31. (1-5 alkalom: vizsgálat  
6 alkalom vagy annál több : terápia )

	tanulási nehézség	magatartási nehézség	képességvizsgálat	komplex	egyéb szakvélemény	szervi	összesen
SZEOB Játékvár Óvoda	3	4+1		2			9+1
Micimackó tagó.	2		8				2+8
Csillagvirág tagó.	1		8				1+8
Tapsifüles tagó.	0		6				0+6
Kerekerdő tagó.	0		9				0+9
SZOI Arany	1+3	1					2+3
SZOI Széchenyi	0	1+1					1+1
SZOI Gimi	0	0					0
III. Béla	9	1					1+9
Magyarlak iskola	4						0+4
Apátistv.iskola	1						1
Szakonyfalu óvoda	1		4				1+4
Alsószőlnök óvoda			4				4
összesen	8+17	7+2	39	2			17+58

2011.01.01- 2011. 08.31.( 1-5 alkalom: vizsgálat, 6 alkalom- vagy annál több: terápia )

	tanulási nehézség	magatartási nehézség	képességvizsgálat	komplex	egyéb szakvélemény	szervi	összesen
SZEOB Játékvár Óvoda	5+1	3	6			2	10+7
Micimackó tagó.	1						1
Csillagvirág tagó.	5		1				5+1
Tapsifüles tagó.						1	1
Kerekerdő tagó.	1						1
SZOI Arany	14+38	3	2	1			18+40
SZOI Széchenyi	1+5	1	1	1			3+6
SZOI Gimi	1		1				2
III. Béla	1+4	4+1			1		5+6
Magyarlak iskola							0
Apátistv.iskola							0
Szakonyfalu							0

óvoda							
Alsószölnök óvoda			2				0+2
összesen	28+49	11+1	0+13	2+0	0+1	3+0	44+64

**Személyügyi ügyintéző:**

## **ÜGYFÉL- ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT**

**A szentgotthárdi Polgármesteri Hivatalban**

2011. november 21. - 2011. december 2.

## Tartalomjegyzék

<b>1. A felmérés körülményei</b>	<b>9</b>
<b>2. Az ügyfél- elégedettségi felmérés elemzése</b>	<b>10</b>
<b>2.1. A felmérésben résztvevők adatai (ügyféladatok)</b>	<b>10</b>
2.1.1. Életkor szerinti összetétel (1. ábra)	10
2.1.2. Nemek szerinti összetétel (2. ábra)	10
2.1.3. Iskolai végzettség szerinti összetétel (3. ábra)	11
2.1.4. Foglakozás szerinti összetétel (4. ábra)	11
2.1.5. Lakóhely szerinti összetétel (5. ábra)	12
<b>2.2. Az ügyfélforgalmi adatok</b>	<b>13</b>
2.2.1. A hivatalban leggyakrabban felkeresett szervezeti egység (6. ábra)	13
2.2.2. A hivatalban leggyakrabban intézett ügytípus (7. ábra)	13
2.2.3. Az ügyintézés gyakorisága (8. ábra)	14
2.2.4. Az ügyfélfogadási idő betartására vonatkozó adatok (9. ábra)	14
2.2.5. Az ügyfélfogadási rend megfelelőségére vonatkozó adatok (10. ábra)	15
2.2.6. A hétfői hosszabbított ügyfélfogadásra vonatkozó adatok (11. ábra)	16
2.2.7. A tájékoztatás megfelelőségére vonatkozó adatok (12. ábra)	17
2.2.8. A portaszolgálat hasznosságára vonatkozó adatok (13. ábra)	18
2.2.9. Az ügyintézés sikerességére vonatkozó adatok (14. ábra)	19
2.2.10. Az elégedettség általános jellemzői (3. táblázat)	19
2.2.11. A honlap látogatottsága (15. ábra)	20
2.2.12. A honlap látogatottságának oka /célja	20
<b>3. A napi (konkrét) ügyintézésre vonatkozó adatok</b>	<b>21</b>
<b>3.1. A hivatalban történő eligazodásra vonatkozó adatok (16. ábra)</b>	<b>21</b>
<b>3.2. Az intézett konkrét ügytípus (17. ábra)</b>	<b>21</b>
<b>3.3. Az okmányirodai ügyintézésre vonatkozó adatok</b>	<b>22</b>
3.3.1. Az okmányirodai sorszámgénylő és ügyfélhívó rendszer értékelése (18. ábra)	22
3.3.2. Az internetes időpont-foglalási lehetőség használata (19. ábra)	22
3.3.3. Az internetes időpont-foglalási lehetőség értékelése (4. táblázat)	22
3.3.4. Az érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer használata (20. ábra)	23
3.3.5. Az érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer értékelése (5. táblázat)	23
3.3.6. Az okmányirodai „gyereksarok” használata (21. ábra)	24
3.3.7. Vélemények a „gyereksarokról” (22. ábra)	24
<b>3.4. Várakozási idő (23. ábra)</b>	<b>25</b>
<b>3.5. A várakozási idő megítélése (24. ábra)</b>	<b>25</b>
<b>3.6. Az ügyintézés időtartama (25. ábra)</b>	<b>26</b>
<b>3.7. Az ügyintézők viselkedésének értékelése (6. táblázat)</b>	<b>26</b>
<b>3.8. Az ügyintézés sikertelenségének oka (26. ábra)</b>	<b>27</b>
<b>3.9. Az ügyintézés megítélése más hivatalokhoz képest (27. ábra)</b>	<b>27</b>
<b>3.10. Elvárások (28. ábra)</b>	<b>28</b>
<b>3.11. Egyéb javaslat az ügyintézés színvonalának emelése érdekében</b>	<b>28</b>
<b>4. Képviselői elégedettség</b>	<b>28</b>
<b>5. ÖSSZEGZÉS</b>	<b>29</b>



## 1. A felmérés körülményei

A szentgotthárdi Polgármesteri Hivatalban (a továbbiakban: hivatal) folyó eredményes munka elengedhetetlen feltétele, hogy időről időre információkat gyűjtsünk arról, ügyfeleinek miként vélekednek tevékenységünkről. Ennek érdekében a hivatalban 2005 és 2007 nyarát, valamint 2009 őszét követően 2 héten keresztül ismételt ügyfél-elégedettséget vizsgáló felmérés készült, mely a közcélú foglalkoztatás keretében működtetett portaszolgálat munkatársának közreműködésével ügyfélforgalmi számlálással is kiegészült.

Az ügyfélforgalom vizsgált időszakban történő alakulását az 1. sz. táblázat adatai mutatják.

Beérkező ügyfelek száma			Ügyfelek napi átlagléttszáma			
ügyfélfogadási időben		időn kívül	összesen	ügyfélfogadási időben		napi átlag
általános	hosszabbított			időben	időn kívül	
<b>412</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>507</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>51</b>

1. sz. táblázat

A kérdőíveket a Polgármesteri Hivatal portáján és a könyvtárban helyeztük el, illetve a [www.szentgotthard.hu](http://www.szentgotthard.hu) honlapról lehetett letölteni. Az ügyfél-elégedettségi felmérésről a médiában, a városi és hivatali honlapon tájékoztattuk a lakosságot, illetve elektronikus úton értesítettük az intézményeket és a civil szervezeteket.

A kérdőív három kérdéscsoportot tartalmazott:

1. Felméri a felmérésben résztvevők adatait (életkor, korcsoport, foglalkozás, lakóhely szerint);
2. Ügyfélforgalmi adatokra kérdez rá általánosságban;
3. A konkrét (a kérdőív kitöltése időpontjában intézett) ügyintézését véleményezteteti.

A kérdőív három kérdéstípust tartalmazott:

1. A feltett kérdésre a megadott válaszok közül lehetett választani, egyes kérdéseknél több választási lehetőség is volt.
2. A kérdések alapján 1 és 5 közötti érdemjegyekkel osztályozhatták a hivatalt.
3. A kérdésekre szöveges választ, indoklást lehetett adni.

A kérdőív a 2009. évben használt kérdőív módosított változata, amely az akkori tapasztalatok alapján minimális mértékben került módosításra, illetve kiegészült az azóta eltelt időszakban bevezetett hosszabbított ügyfélfogadásra és az okmányirodai „gyereksarokra” vonatkozó kérdésekkel.

A kérdőív kitöltéséhez az előzetes tesztelés alapján szöveges indoklás nélkül 4-5 percre, minden lehetséges szöveges indoklással ellátva 6-8 percre volt szükség. A kérdőívet a megkérdezettek segítség nélkül töltötték ki, a kitöltés önkéntes és anonim volt. A kérdőíveket kitöltés után az erre a célra kialakított és lezárt gyűjtődobozban helyezhették el a hivatalban és a könyvtárban, illetve postai úton vagy e-mailben küldhették meg a hivatalba.

A hivatali ügyintézők 148 kérdőívet, a felmérés lebonyolításában résztvevő Móra Ferenc Városi Könyvtár munkatársai 29 kérdőívet osztottak ki. A kérdőívet 79 ügyfél töltötte ki, ez a lakosságszámhoz, a hivatalban megforduló ügyfelek számához és a kiadott kérdőívek számához képest még mindig alacsony, de az első két alaklommal készült felmérésekhez képest kedvező. (2005-ben 29 ügyfél, 2007-ben 26 ügyfél töltötte ki a

kérdőívet.) Ugyan 2009-ben 106 ügyfél válaszolt a kérdésekre, de abban az évben 4 hét volt a felmérés időszaka.

A kiadott és visszaérkezett kérdőívek számát a 2. sz. táblázat mutatja.

KÉRDŐÍVEK SZÁMA							
kiadott			gyűjtőládában leadott		postán érkezett	e-mailben érkezett	összesen
hivatalban	könyvtárban	összesen	hivatalban	könyvtárban			
148	29	177	53	25	0	1	79

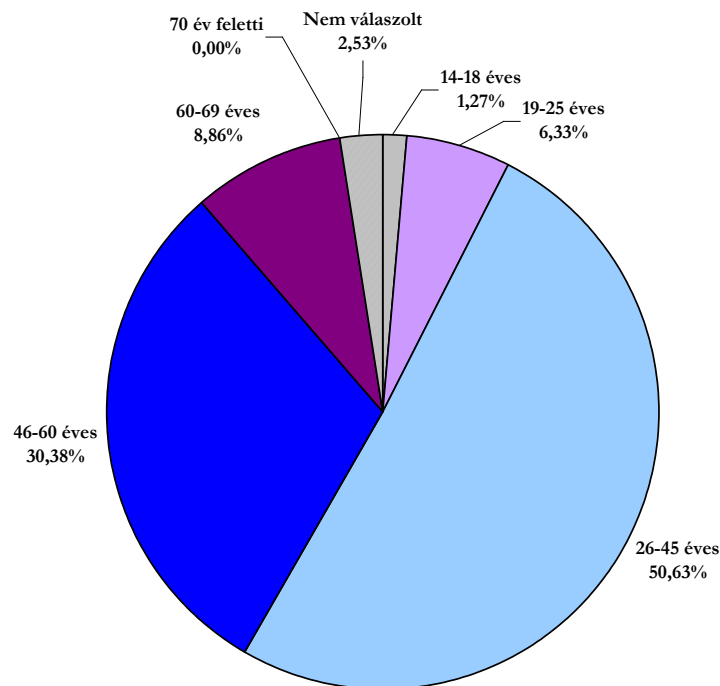
2.sz. táblázat

## 2. Az ügyfél- elégedettségi felmérés elemzése

### 2.1. A felmérésben résztvevők adatai (ügyféladatok)

#### 2.1.1. Életkor szerinti összetétel (1. ábra)

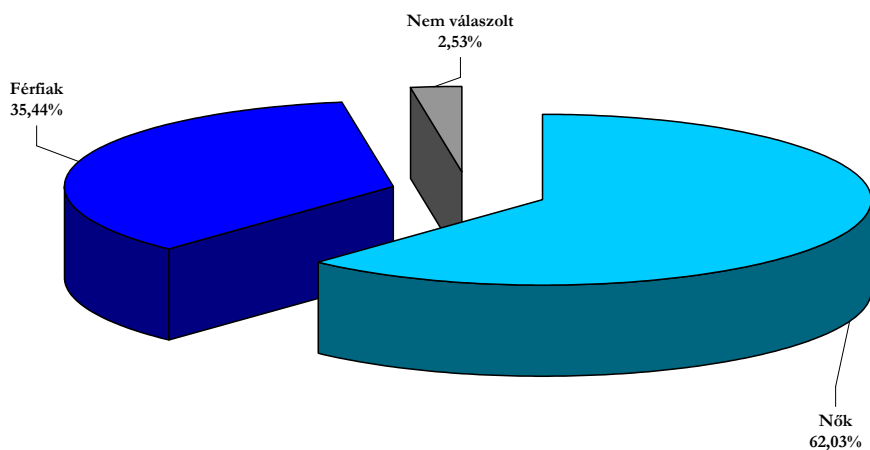
A kérdőívet kitöltők fele a 26-45 éves korosztályhoz tartozik, még az idősebb korosztályból is többen válaszoltak a kérdésekre, mint a 25 év alatti fiatalok együttvéve.



1. ábra

#### 2.1.2. Nemek szerinti összetétel (2. ábra)

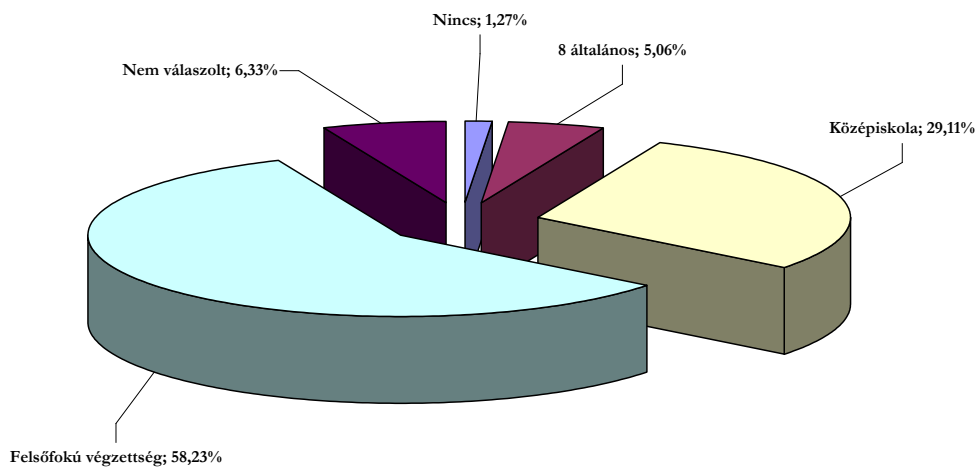
A vizsgálatban résztvevő populáció nemek szerinti megoszlására a nők túlsúlya jellemző: 49 nő és 28 férfi töltötte ki a kérdőívet, 2 fő nem válaszolt a kérdésre.



2. ábra

### 2.1.3. Iskolai végzettség szerinti összetétel (3. ábra)

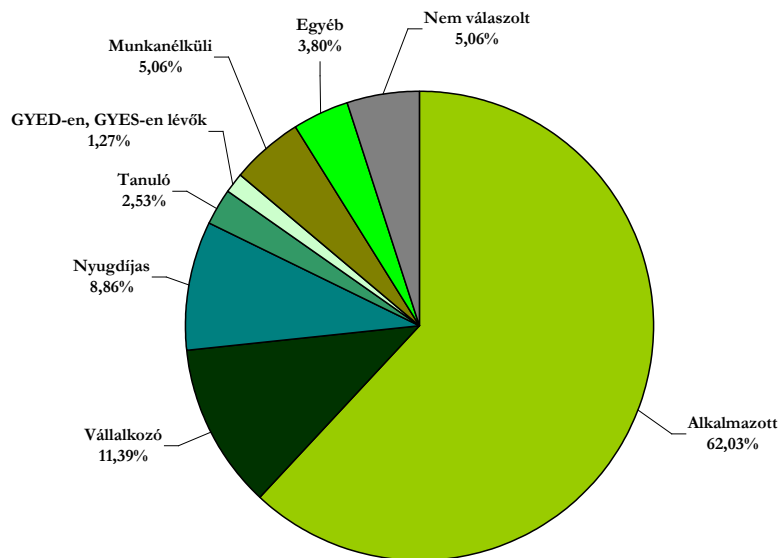
A válaszadók többsége felsőfokú végzettségű.



3. ábra

### 2.1.4. Foglalkozás szerinti összetétel (4. ábra)

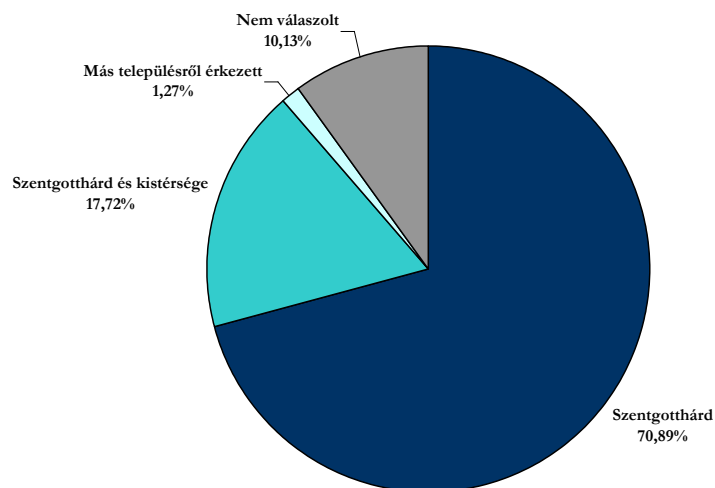
A megkérdezettek többsége alkalmazott, a nyugdíjasok, vállalkozók aránya közel azonos. 4 munkanélküli, 2 tanuló, 1 GYED-n vagy GYES-en lévő, 3 egyéb foglalkozású és 4 végzettség nélküli töltötte ki a kérdőívet. 4 fő nem válaszolt a kérdésre.



4. ábra

### 2.1.5. Lakóhely szerinti összetétel (5. ábra)

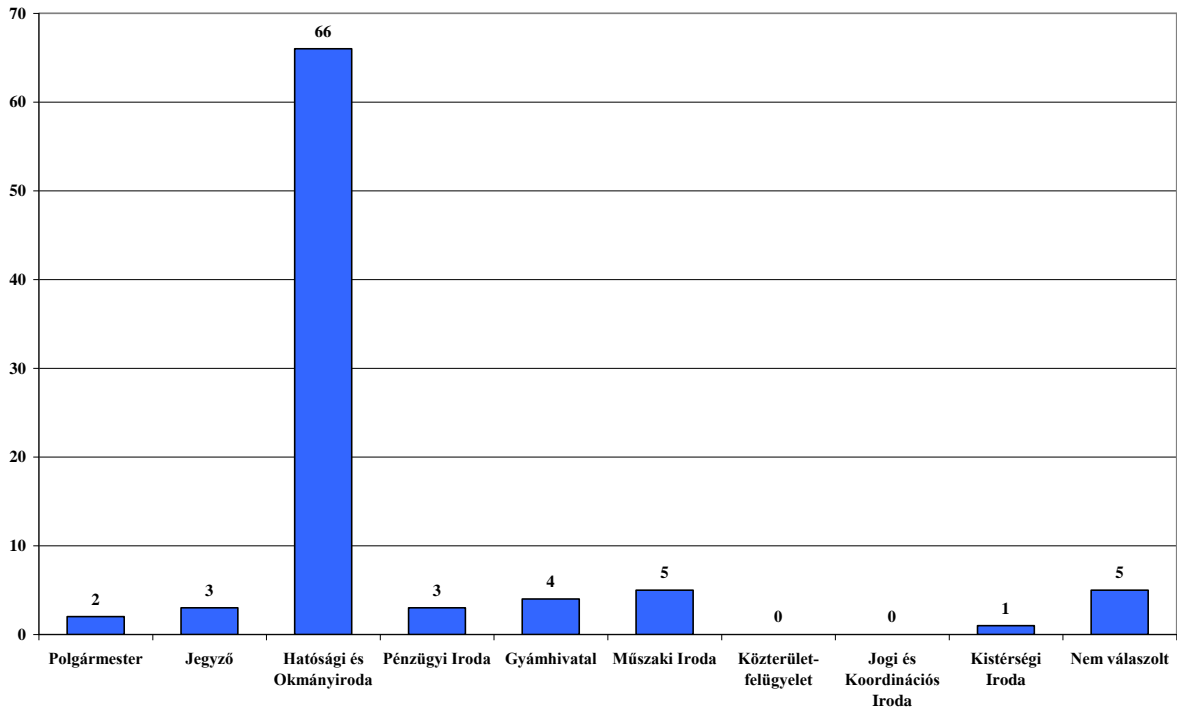
A megkérdezettek többsége szentgotthárdi vagy Szentgotthárd környéki. 1 fő más településről érkezett, aki az okmányirodában intézte ügyeit. 8 fő nem válaszolt a kérdésre.



5. ábra

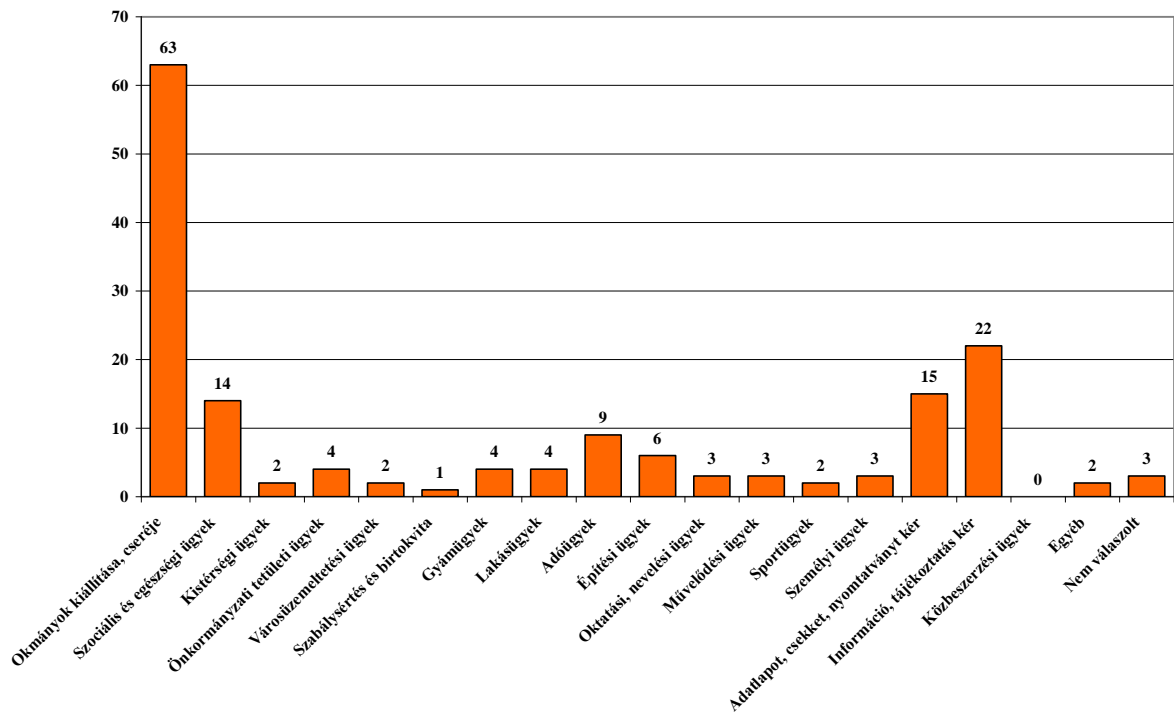
## 2.2. Az ügyfélforgalmi adatok

### 2.2.1. A hivatalban leggyakrabban felkeresett szervezeti egység (6. ábra)



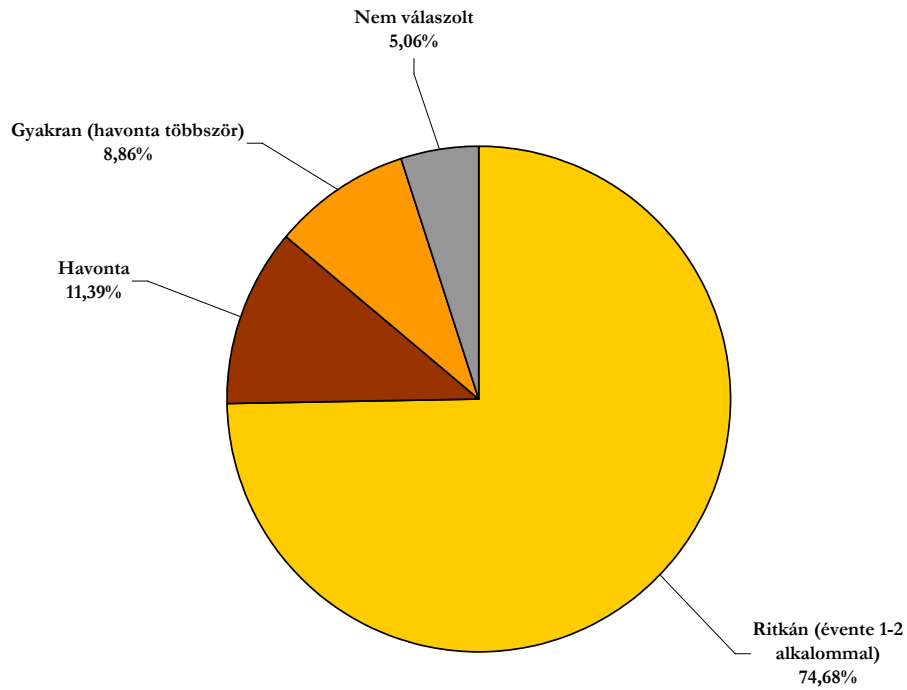
6. ábra

### 2.2.2. A hivatalban leggyakrabban intézett ügytípus (7. ábra)



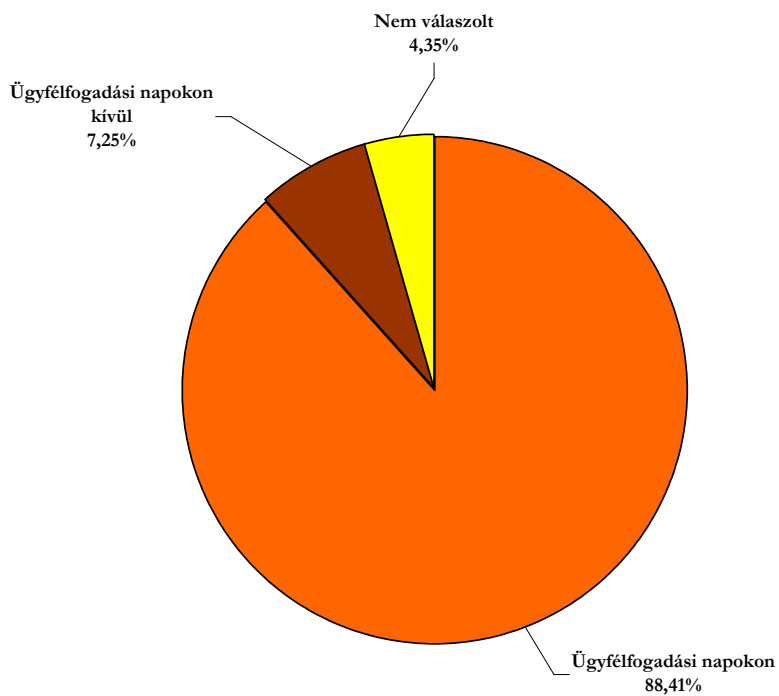
7. ábra

### 2.2.3. Az ügyintézés gyakorisága (8. ábra)



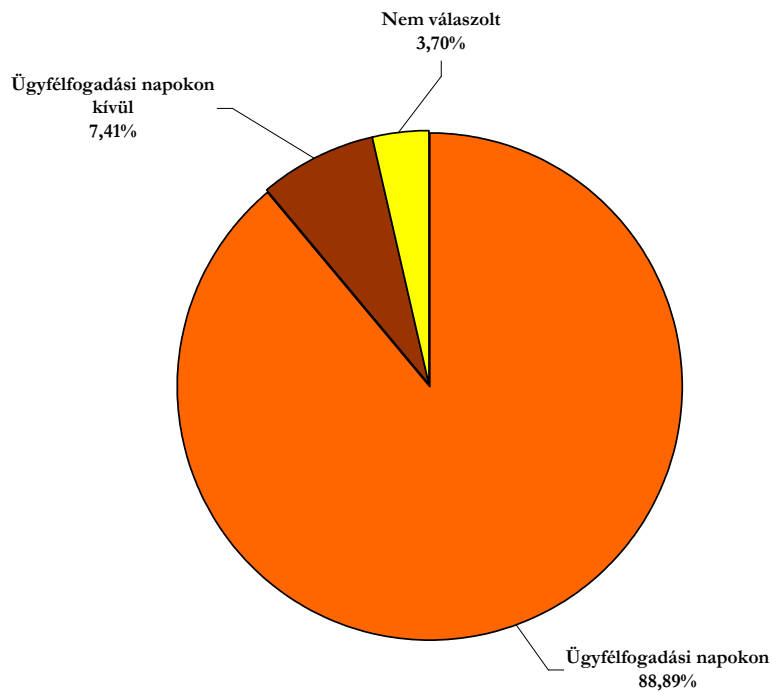
8. ábra

### 2.2.4. Az ügyfélfogadási idő betartására vonatkozó adatok (9. ábra)



9. ábra

## 2.2.5. Az ügyfélfogadási rend megfelelőségére vonatkozó adatok (10. ábra)



10. ábra

### Indoklás

#### Az ügyfélfogadási rend

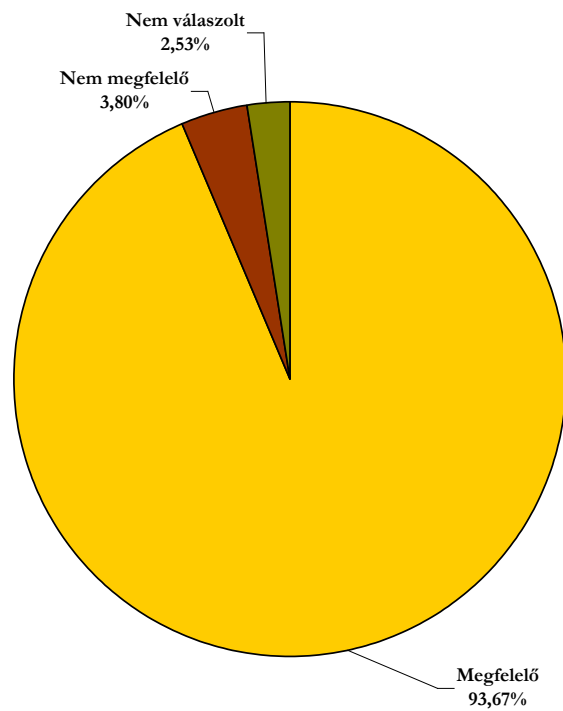
##### megfelelő, mert:

- mindenki talál neki megfelelő időpontot
- nagyon segítőkészek az alkalmazottak és kedvesek az ügyfelekkel
- eddig mindent el tudott intézni, amit szeretett volna
- a hivatali dolgozók munkaidejét be kell osztani, hisz más feladataik vannak, nemcsak az ügyfélfogadás
- elégséges az ügyfélfogadási idő
- rugalmas (2)
- Az ügyfélfogadás megfelelő időben van és munkaidő után is elintézheti az ügyeket
- elegendő idő áll rendelkezésre ügyei intézéséhez és ügyfélfogadási időn kívül is segítőkészek a hivatal dolgozói
- a délelőtti és délutáni órákban is felkereshető, az persze probléma, ha valaki 5-ig dolgozik, mert akkor szabadságot kell kivennie
- munkavégzés mellett is működik a kapcsolattartás

##### nem megfelelő, mert:

- ha ügyet akar intézni, aznapra szabadságot kell kivennie
- a dolgozó emberekre nincs tekintettel

## 2.2.6.A hétfői hosszabbított ügyfélfogadásra vonatkozó adatok (11. ábra)



11. ábra

### Indoklás

#### A hosszabbított ügyfélfogadás

##### megfelelő, mert:

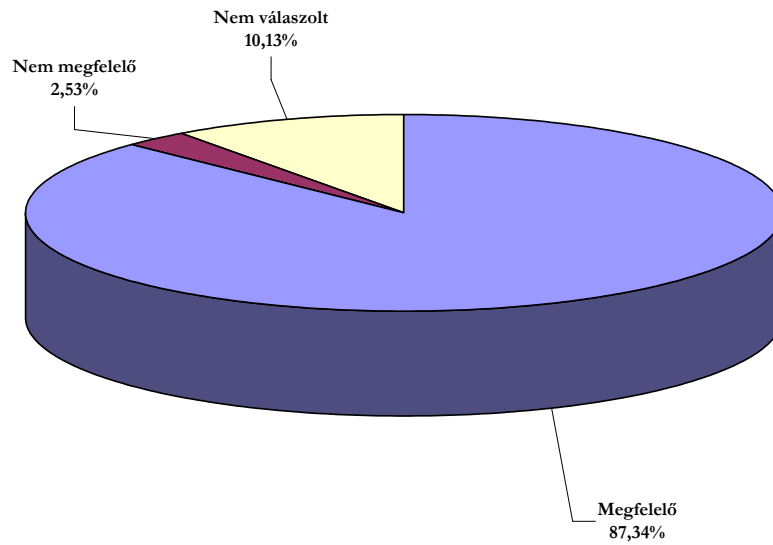
- aki tovább dolgozik, az is el tudja érni őket (4)
- aki 16-ig dolgozik, talán sikerül bejutnia az ügyei intézése miatt, bár a csekkfizetés Szentgotthárdon nem megoldott 16 óra után.
- munkaidőn kívüli nyitva tartás
- aki mindennap dolgozik, el tudja intézni az ügyeit, nem kell szabadságot kivennie
- de nem tudtam róla

##### nem megfelelő, mert:

- péntek délután nincs ügyfélfogadás, 16 órakor bezár a hivatal egy napot és egy órát kivéve
- túl kevés és 17-kor már nem is érhető el
- katasztrófa



### 2.2.7.A tájékoztatás megfelelőségére vonatkozó adatok (12. ábra)



12. ábra

#### Indoklás

#### A tájékoztatás

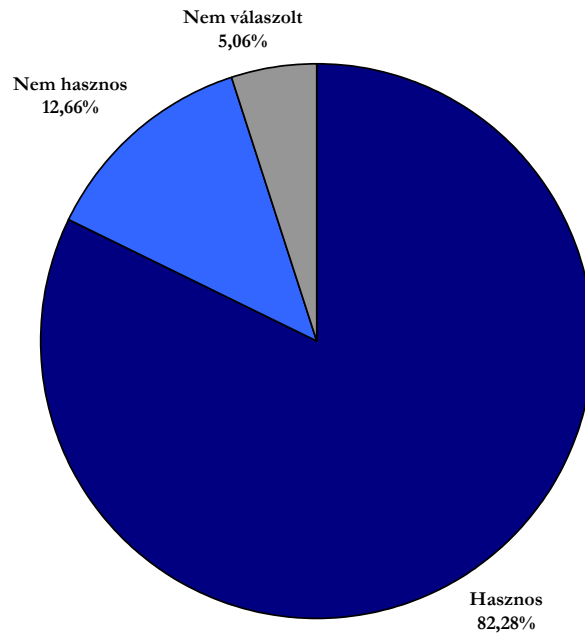
##### **megfelelő, mert:**

- többszoros, mindenre kiterjedő (2)
- érthetően van feltüntetve az információ
- naprakész
- elfogadható
- hirdetmény útján és honlapon is elérhetők az információk (2)
- a dolgozóktól (személyesen, telefonon) pontos információkat kapok

##### **nem megfelelő, mert:**

- a hivatal kísérletet sem tesz arra, hogy megvédje a saját álláspontját másokkal szemben
- az internetes oldal nem valami friss /adatok frissessége/
- katasztrófa

## 2.2.8. A portaszolgálat hasznosságára vonatkozó adatok (13. ábra)



13. ábra

### Indoklás

#### A portaszolgálat

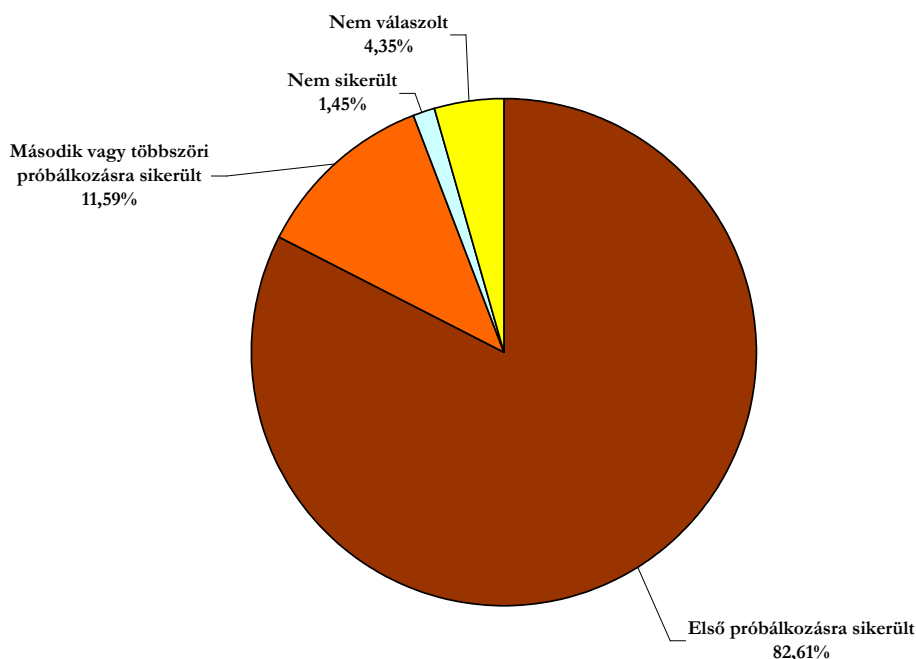
##### hasznos, mert:

- tájékoztatást, útbaigazítást ad (7)
- de ritkán lehet elérni
- információhoz juthat az állampolgár (2)
- megkönnyíti az ügyintézés folyamatát
- aki ritkár jár a hivatalba vagy nem ismeri a hivatal, már itt tájékozódhat mindenről
- ekkora apparátus portást is igényel már

##### nem hasznos, mert:

- van?
- igazából mit csinál?
- ezidáig nem vettem igénybe a szolgáltatásait
- nem láttam a munkáját
- viszonylag kis hivatal, e nélkül is el lehet igazodni
- katasztrófa

## 2.2.9. Az ügyintézés sikerességére vonatkozó adatok (14. ábra)



14. ábra

## 2.2.10. Az elégedettség általános jellemzői (3. táblázat)

### Értékelés:

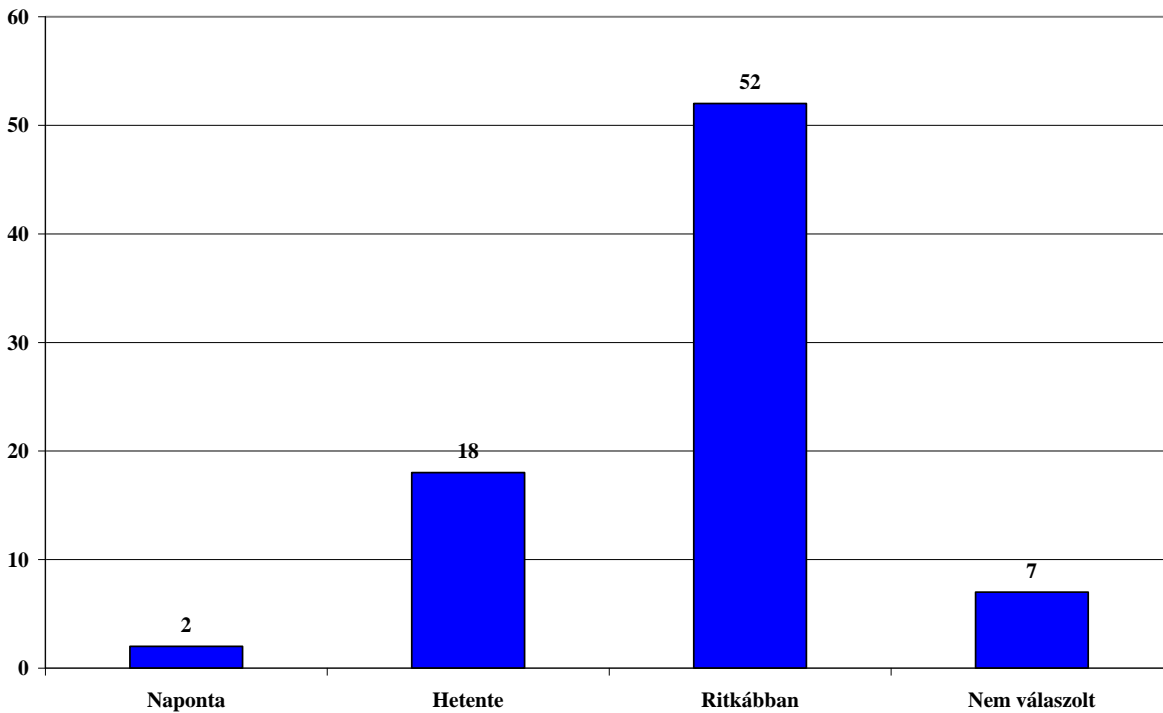
5 - teljesen egyetért az állítással

1- egyáltalán nem ért egyet az állítással

Állítások	1	2	3	4	5	Átlag	Hiányzó válasz
A hivatal megközelíthetősége	2	2	11	18	35	4,2	11
A hivatal épülete	0	9	29	19	6	3,3	16
A hivatal információs rendszere	0	2	11	28	21	4,1	17
A hivatal honlapja	1	2	11	21	27	4,1	17
A hivatal dolgozóinak szakmai felkészültsége	0	1	4	28	32	4,4	14
Az ügyfelekkel való bánásmód	0	2	8	27	28	4,2	14
<b>Az elégedettség átlageredménye</b>						<b>4,1</b>	

3.sz. táblázat

### 2.2.11. A honlap látogatottsága (15. ábra)



15. ábra

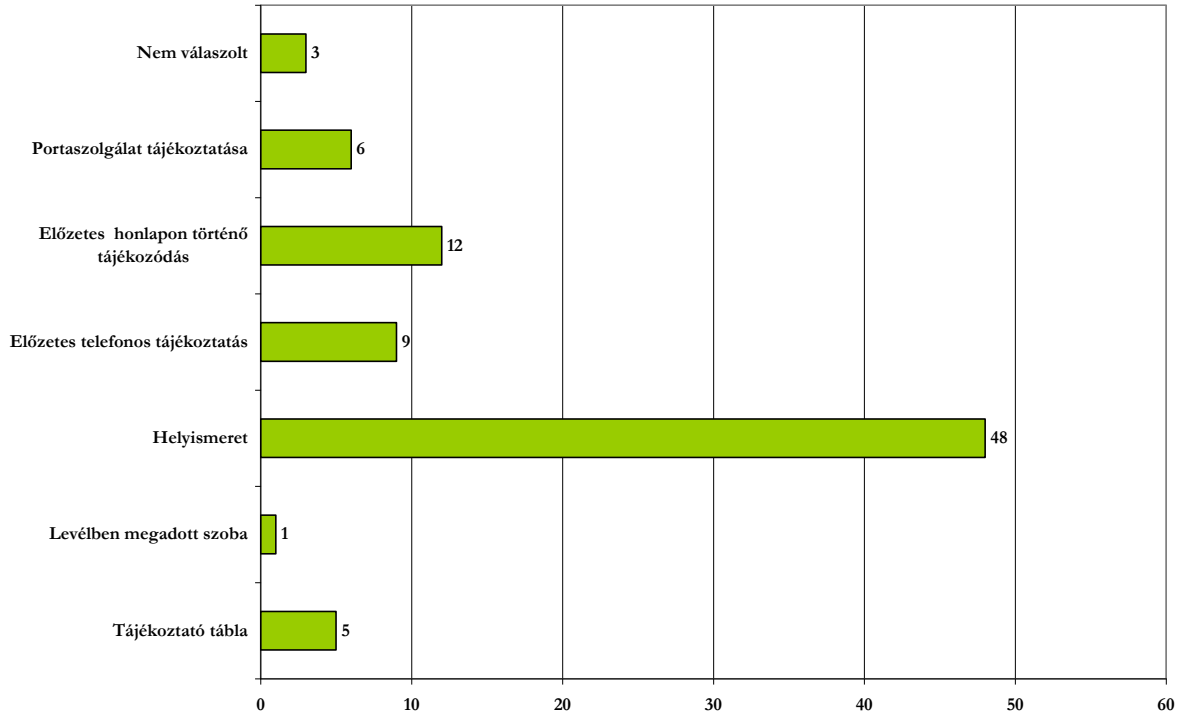
### 2.2.12. A honlap látogatottságának oka /célja

Az ügyfelek többsége általános tájékozódás miatt (intézménycímek, egészségügy, munkaidő, ügyfélfogadási és rend, aktuális események, hirdetések,) miatt keresi fel a honlapot. Néhányan az alábbi információkért nézik a honlapot:

- bejelentkezés
- telefonos elérhetőségek (2)
- szociális ügyek változásai
- családjogi és szociális ügyekben

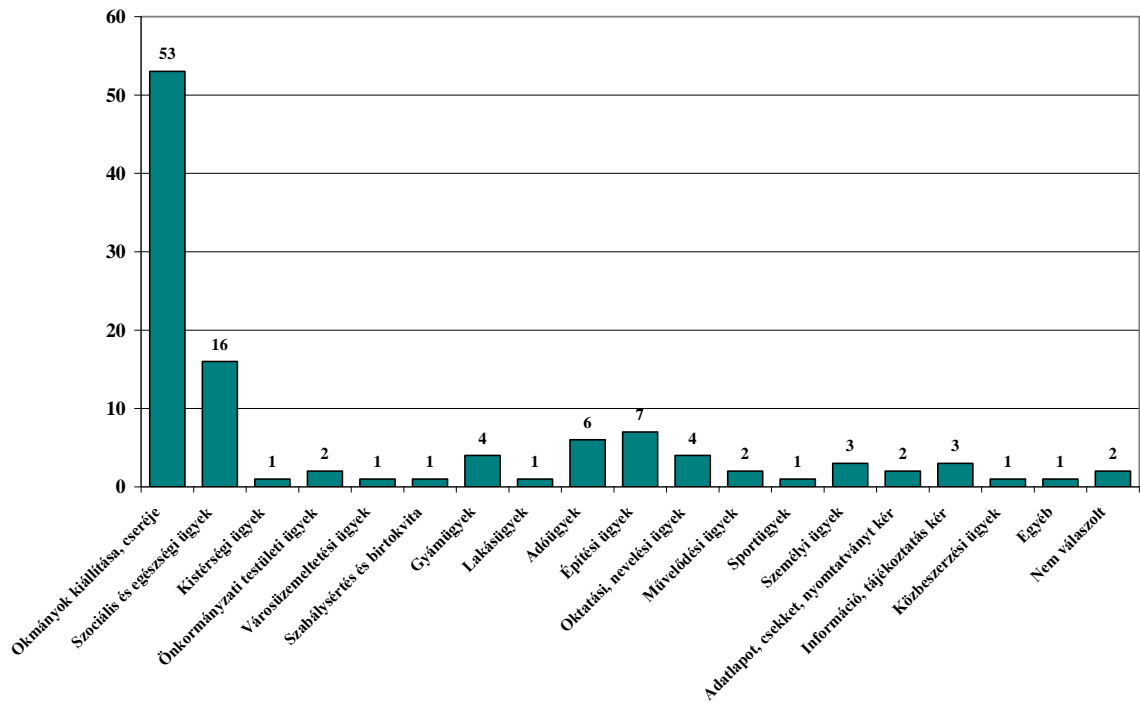
### 3. A napi (konkrét) ügyintézésre vonatkozó adatok

#### 3.1. A hivatalban történő eligazodásra vonatkozó adatok (16. ábra)



16. ábra

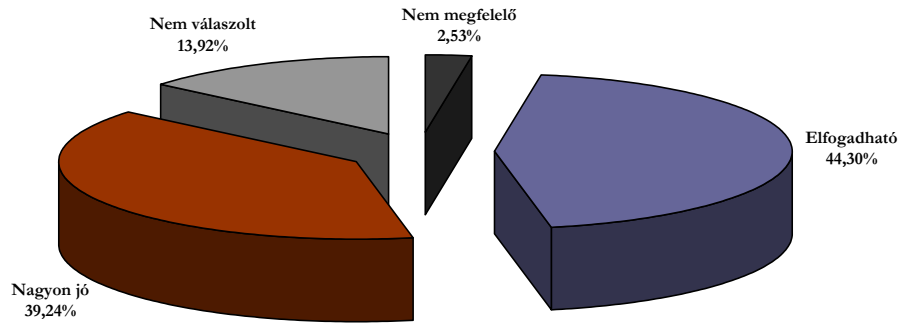
#### 3.2. Az intézett konkrét ügytípus (17. ábra)



17. ábra

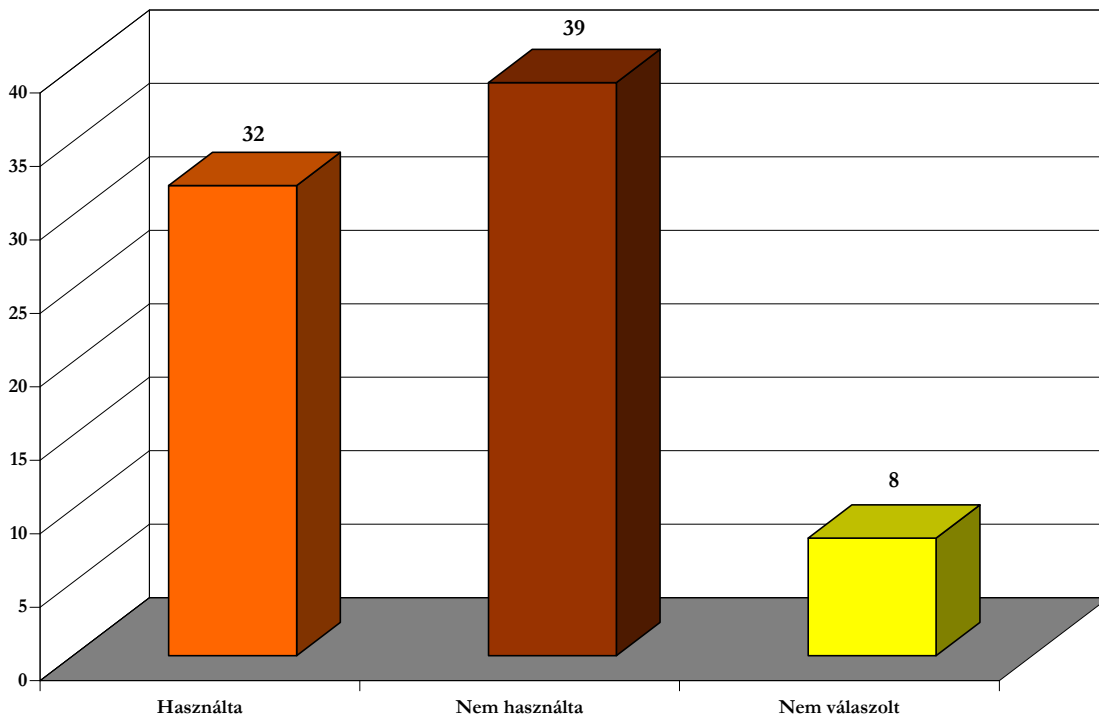
### 3.3. Az okmányirodai ügyintézésre vonatkozó adatok

#### 3.3.1. Az okmányirodai sorszámigénylő és ügyfélhívó rendszer értékelése (18. ábra)



18. ábra

#### 3.3.2. Az internetes időpont-foglalási lehetőség használata (19. ábra)



19. ábra

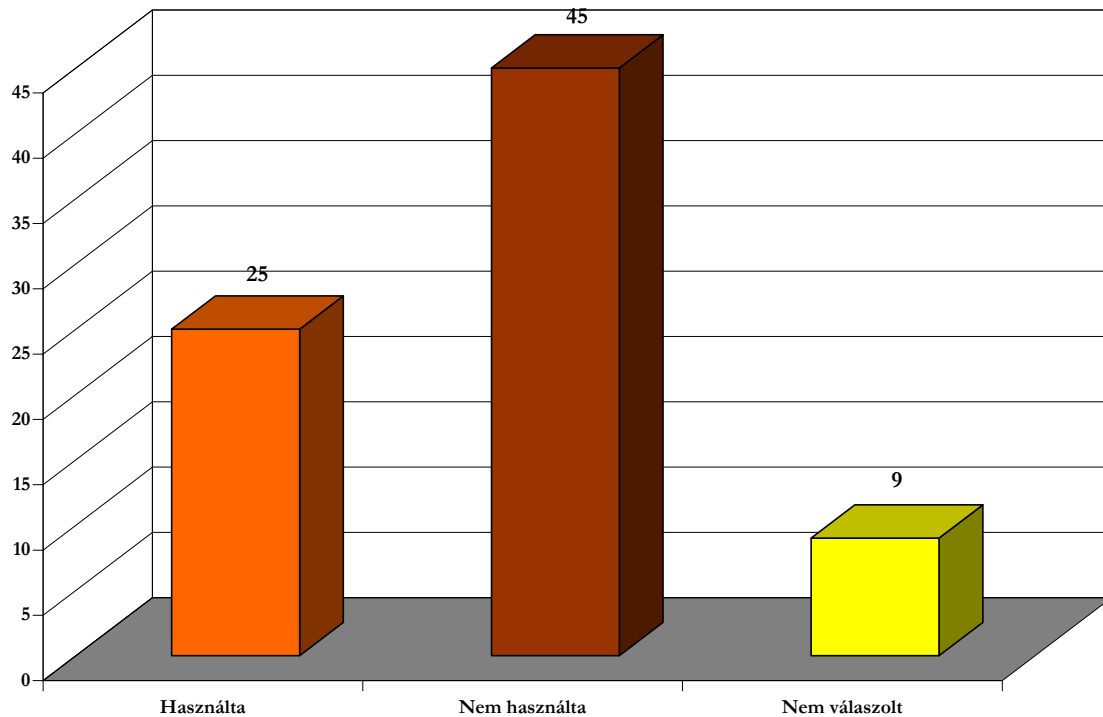
#### 3.3.3. Az internetes időpont-foglalási lehetőség értékelése (4. táblázat)

Állítások	1	2	3	4	5	Átlag	Hiányzó válasz
-----------	---	---	---	---	---	-------	----------------

elérhetőség	1	0	0	8	10	4,4	60
átláthatóság	0	0	3	7	10	4,4	59
felajánlott időpontok elegendősége	0	3	0	9	10	4,2	57
<b>Az elégedettség átlageredménye</b>						<b>4,3</b>	

4.sz. táblázat

### 3.3.4. Az érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer használata (20. ábra)



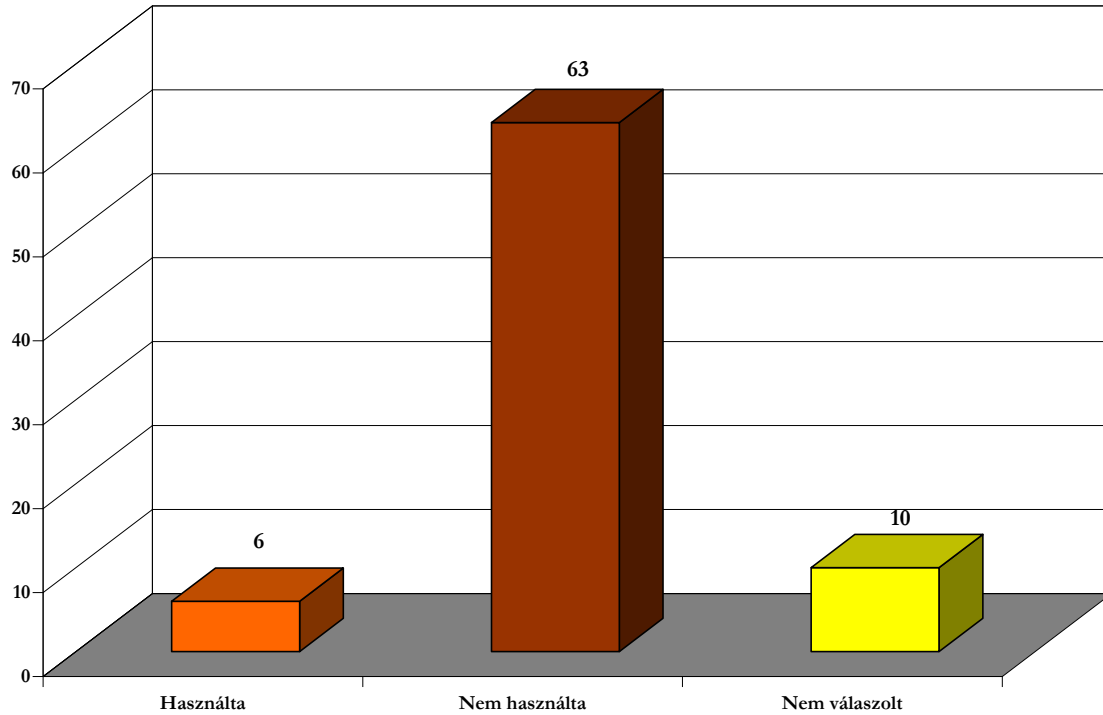
20. ábra

### 3.3.5. Az érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer értékelése (5. táblázat)

Állítások	1	2	3	4	5	Átlag	Hiányzó válasz
közvetített információk	0	1	4	11	6	4,0	57
átláthatóság	0	1	4	12	7	4,0	55
kezelhetőség	2	0	2	11	6	3,9	58
<b>Az elégedettség átlageredménye</b>						<b>4</b>	

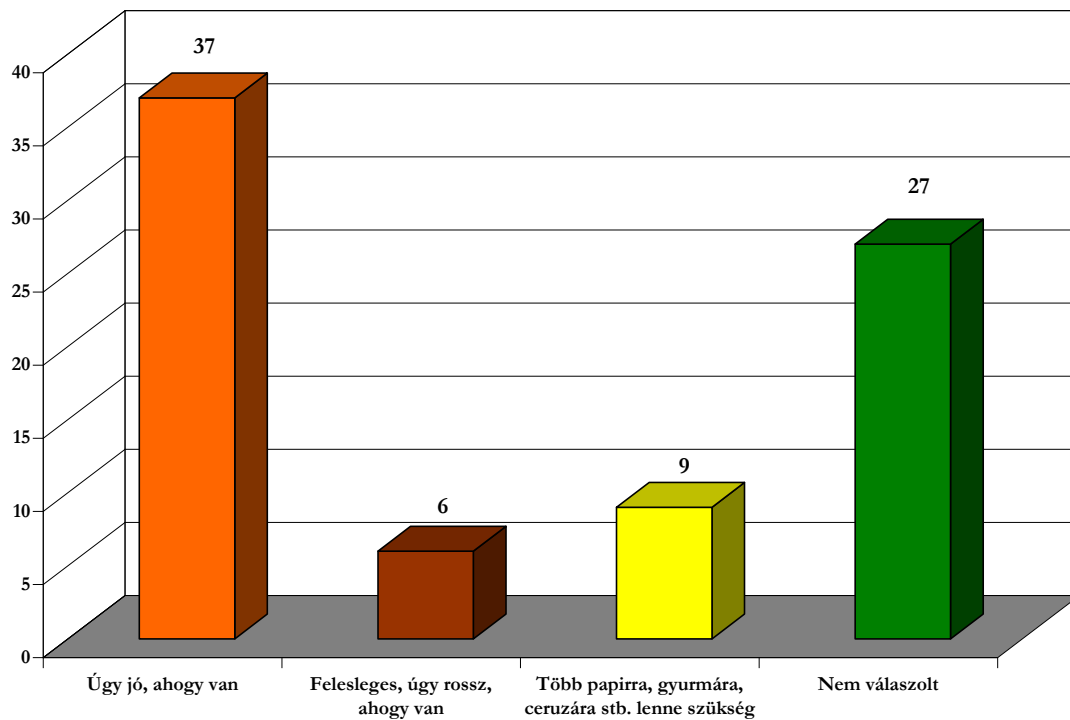
5. táblázat

### 3.3.6. Az okmányirodai „gyereksarok” használata (21. ábra)



21. ábra

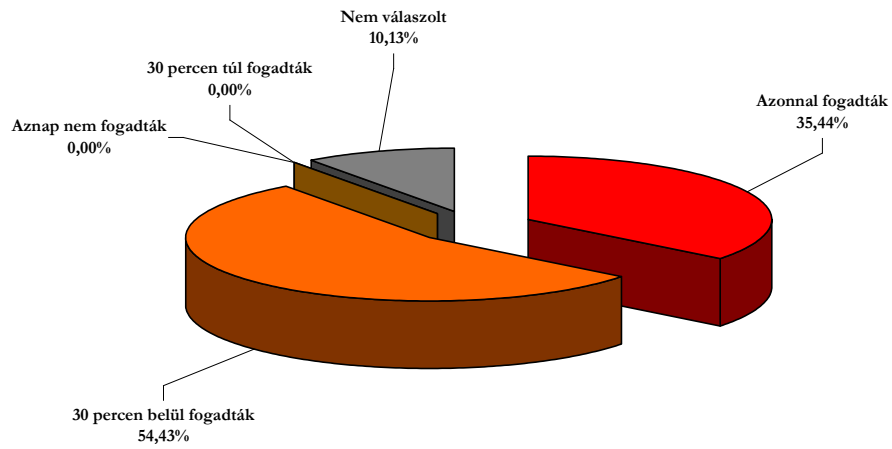
### 3.3.7. Vélemények a „gyereksarokról” (22. ábra)



22. ábra

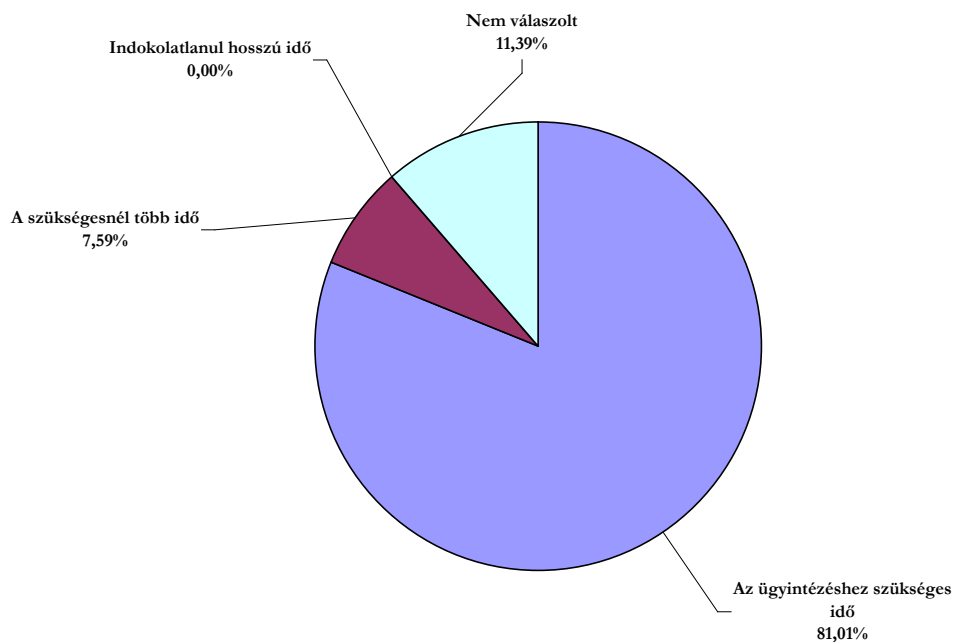


### 3.4. Várakozási idő (23. ábra)



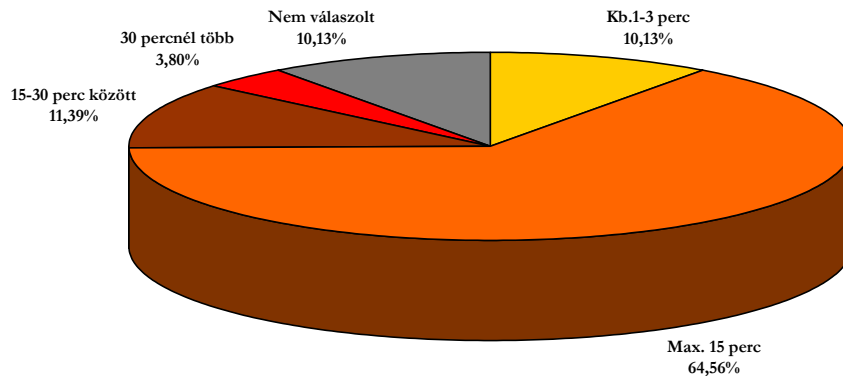
23. ábra

### 3.5. A várakozási idő megítélése (24. ábra)



24. ábra

### 3.6. Az ügyintézés időtartama (25. ábra)



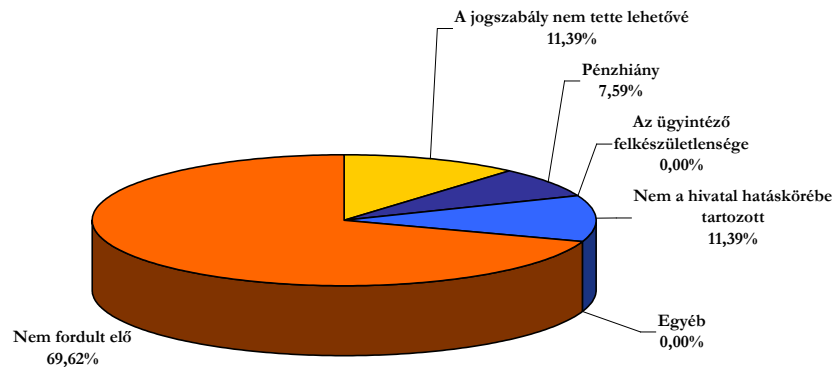
25. ábra

### 3.7. Az ügyintézők értékelése (6. táblázat)

Állítások	1	2	3	4	5	Átlag	Hiányzó válasz
udvariasság	0	1	2	11	45	4,7	20
érthetőség	1	1	3	13	41	4,6	20
segítőkézség	0	0	4	8	46	4,7	21
szakszerűség	0	0	2	10	44	4,8	23
felkészültsége	0	0	3	11	46	4,7	19
gyorsaság	0	1	2	15	38	4,6	23
pontosaság	0	1	2	10	37	4,7	29
<b>Az elégedettség átlageredménye</b>						<b>4,7</b>	

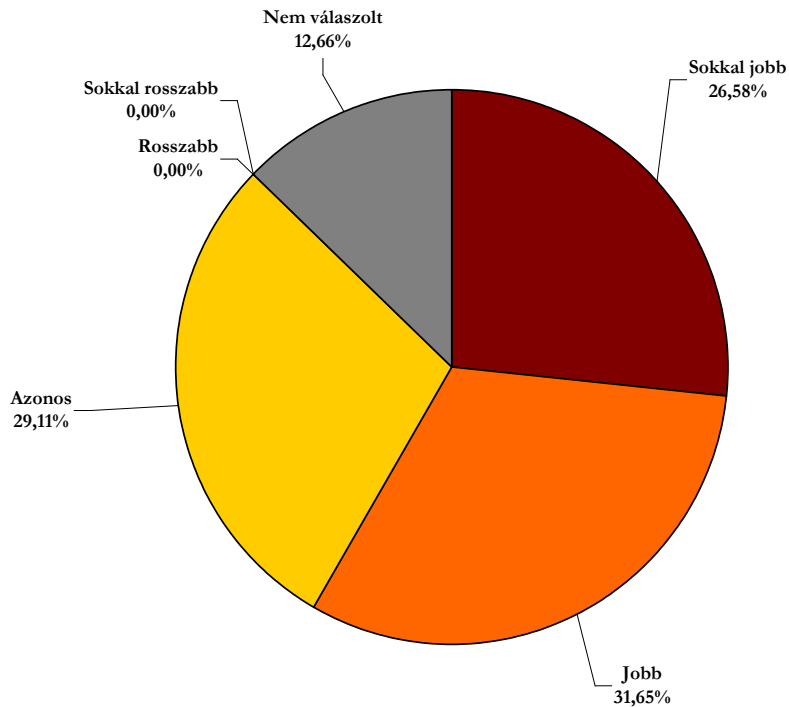
6. táblázat

### 3.8. Az ügyintézés sikertelenségének oka (26. ábra)



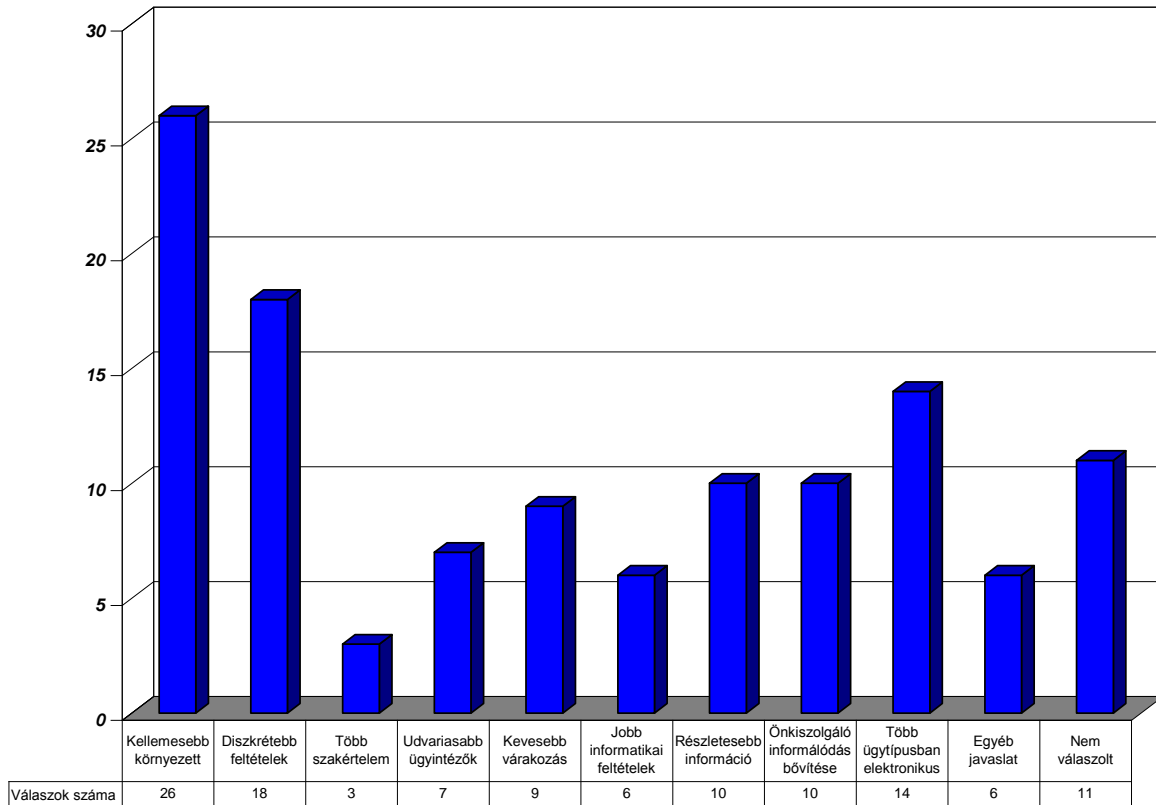
26. ábra

### 3.9. Az ügyintézés megítélése más hivatalokhoz képest (27. ábra)



27. ábra

### 3.10. Elvárások (28. ábra)



28. ábra

### 3.11. Egyéb javaslat az ügyintézés színvonalának emelése érdekében

- A honlap fejlesztése. Jelenleg egyszerűen szörnyű.
- Hosszabb nyitva tartás (2)
- Megfelelő ügy, ahogy van (2)
- Nincsenek szemetek a folyosón.

## 4. Képviselői elégedettség

Ebben az évben az ügyfélelégedettség felmérés képviselői elégedettség felméréssel is kiegészült. A képviselők e-mailben kapták meg a kérdőívet, melyet a megadott határidőig egy képviselő töltött ki. A képviselő a hivatal szakmai tevékenységének színvonalát ötösré értékelte, csak a testületi döntések végrehajtásának színvonala kapott négyes osztályzatot. Véleménye szerint a testületi előterjesztések között az alábbiakban talált a legtöbb szakmai hiányosságot:

- Művelődési (A korábbi időszakban túl sok információt /mellébeszélést is/ kaptunk „bemondásra”.)
- Belső ellenőrzési (Több esetben hibás adatokat és ezek miatt hibás következtetéseket találtam az előző belső ellenőr jelentéseiben. Megoldás: odafigyelés !)
- Pályázatok (Általában a szorító határidők miatt nincs elég idő részletesen előkészíteni és a döntéshez így bemutatni a tervezett pályázati anyagokat. Megoldás: ??)

A hivattal szemben az alábbi elvárásokat fogalmazta meg:

A jelenlegi jogi környezetben és érdekeltségi rendszerben tapasztalataim szerint optimálisan működik, ésszerűen lavíroz a hivatal. Remélem, hogy a járási rendszer bevezetése (átszervezések, jogosultságok csökkentése, központosítás stb.) nem teszi nehezebbé a közös munkát.

## 5. ÖSSZEGZÉS

Az ügyfélforgalmi adatok és az általános ügyintézési szokások alapján megállapíthatjuk, hogy megkérdezett ügyfeleink többsége szentgotthárdi alkalmazott. Nyugdíjasok, vállalkozók és munkanélküliek körülbelül azonos számban látogatják a hivatalt. Többségük (75%) ritkán (évente 1-2 alkalommal) jár a hivatalban, de akkor ügyfélfogadási időben. Leggyakrabban és legtöbben az okmányirodát keresik fel okmányok cseréje céljából, a Szentgotthárd környéki és egyéb helyről érkező ügyfelek is többnyire ezért keresik fel a hivatalt.

A hivatal ügyfélfogadási és tájékoztatási rendjét az ügyfelek 87% -a megfelelőnek tartja. A 2011-ben bevezetett hétfői hosszabbított ügyfélfogadással a megkérdezettek 93%-a elégedett. 2011.04.01. és 2011.12.31. között 642 ügyfél kereste fel hosszabbított ügyfélfogadási időben az okmányirodát, ebből a vizsgált időszakban 35 fő. Érdekes, hogy volt olyan ügyfél, aki nem is tudott a hosszabbított ügyfélfogadásról, vagy nem tudta, hogy lehetőség van helyben befizetni az okmányok kiállításához meghatározott díjat.

A közcélú foglalkoztatás keretében működtetett portaszolgálatot az ügyfelek 82%-a hasznosnak tartja.

A hivatal honlapját jónak ítélik (4,1-es átlagérték ), ezen a területen az előző felméréshez képest egy tizedes a javulás. Mégis akadt olyan válaszadó, aki úgy gondolja, hogy további fejlesztésre szorul a honlap. Az előző felméréshez képest a hivatali honlapot használók száma nőtt, de napi ill. heti rendszerességgel csak kevesen látogatják.

A napi (konkrét) ügyintézésre vonatkozó válaszok is kedvező képet festenek a hivatalban folyó munkáról. A konkrét ügyintézési napon az ügyfelek 71%-a három ügýtípusban kereste fel a hivatalt: több mint fele az okmányirodában, 10%-a szociális ügyekben, 7%-a építési és adóügyben járt a hivatalban. A tájékozódásban még a hagyományos módszereket részesítik előnyben (tájékoztató tábla, portaszolgálat), a legtöbb megkérdezett a helyismerete alapján találta meg a megfelelő ügyintézőt. A modern technika adta lehetőségeket (sorszámigénylő és ügyfélhívó rendszer, internetes időpont-foglalási lehetőség, érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer) jóval többen használják, mint két évvel ezelőtt: A használók többsége elégedett ezek elérhetőségével, átláthatónak, kezelhetőnek tartja.

A várakozással töltött időt és az ügyintézés idejét megfelelőnek találták. A válaszadók 35%-át azonnal fogadták, felét pedig 30 percen belül. Egyetlen ügyféllel sem fordult elő, hogy aznap nem fogadták. Többségük (81%) úgy gondolja, hogy a várakozási és az ügyintézési idő nem több, mint amennyi az ügyintézéshez szükséges. A várakozási idő megítélése a 2009-es felméréshez képest kedvezőbb képet nyújt.

Az okmányirodai „gyereksarkot”, melyet két adóigazgatási és egy szociális ügyintéző önszorgalomból, szabadidejében készített, ugyan a megkérdezettek többsége nem használta, mégis kedvező fogadtatásban részesítették.

24 esetben fordult elő, hogy az ügyet nem sikerült azonnal elintézni, ebből 9 eset nem a hivatal hatáskörébe tartozott, a többről is úgy ítélték meg, hogy nem az ügyintéző felkészületlensége, hanem egyéb objektív ok volt az indoka.

A hivattal való általános elégedettség átlageredménye nagyon jó (4,1), ez az érték egy tizeddel meghaladja a 2009-es felmérés elégedettségi mutatóját. Öröndetes, hogy a hivatal ügyintézői értékelésének átlagértéke 4,7 lett, ez az érték három tizeddel meghaladja a 2009-es értéket .

Az ügyintézés más hivatalokkal történő összehasonlítása az előző évi értékekhez képest kedvezőbb értékeket mutat. Az ügyfelek 57%-a gondolja úgy, hogy a más hivatalokhoz képest sokkal jobb ill. jobb az ügyintézés, rosszabbnak ill. sokkal rosszabbnak egyetlen ügyfél sem tartja.

Az ügyintézés színvonalának emelése érdekében a honlap további fejlesztésére és a hosszabb nyitva tartásra tettek konkrét javaslatot, illetve a felsorolt elvárások közül az ügyfelek 33%-a a kellemesebb környezetet, a diszkrétebb feltételeket és a több ügytípus elektronikus úton történő intézésének lehetőségét jelölte meg.

Ügyfeleink többsége a hivatal tevékenységét jó színvonalúnak minősítette. A felmérés eredményei, megállapításai tekintetében a 2005 , 2007. és 2009. években végzett felmérés eredményeihez képest visszaesés egyetlen területen sem tapasztalható. Nagyon fontos, hogy az ügyintézőket minősítő kérdésekre adott elégedettségi mutatókban az előző évek értékeihez képest javulás tapasztalható, a hivatal általános elégedettségi mutatója is javult az előző évekhez képest.

Az ügyintézés rugalmassága (sorszámigénylő és ügyfélhívó rendszer, internetes időpont-foglalási lehetőség) és a tájékozási lehetőségek szélesebb skálája (érintőképernyős ügyfél-tájékoztató rendszer, portaszolgálat, honlap) a felhasználók megítélése alapján jó. Ezen a területen inkább arra kell törekedni, hogy a modern technikai lehetőségekkel minél szélesebb körben éljenek az ügyfelek, s meg kell vizsgálni több ügytípus elektronikus úton történő intézésének lehetőségét.

Egy – két rosszabb osztályzat és negatív vélemény is szerepel a kérdőíveken, de ezek száma elég csekély ( ld. táblázatok és a válaszokhoz írt indoklások ), s néhol ellentmondásos is .A hivatal épülete kapta a legrosszabb értékelést ( átlageredmény: 3,3).

A kérdőív eredményeinek összesítése és az értékelés alapján megállapítható, hogy az ügyfél-elégedettségi kérdőív hiánytalan kitöltése a kérdőív terjedelme ill. az ügyfelek figyelmetlensége, esetleg időhiány miatt nem minden kitöltőnek sikerült pontosan. Nagyon sok a pontatlanul, hiányosan, a kérdéseket rosszul értelmezve kitöltött kérdőív. Célszerűnek látszik a kérdőív kérdéseinek felülvizsgálata, terjedelmének csökkentése, de csak olyan mértékben, hogy megállapításai összehasonlíthatók legyenek az előző évek adataival, megállapításaival. Át kell gondolni a szakterületenkénti mérés és értékelés lehetőségét is.

Szentgotthárd, 2011. december 30.

A kérdőíveket összeállította, a válaszokat összesítette és az elemzést készítette:

Glanz Zsuzsanna  
személyügyi vezető- főtanácsos

## **II. Az egy éve elfogadott rendeleteink felülvizsgálása:**

SZMSZ-ünk értelmében az egy évvel korábbi rendeletek hatályosulását figyelemmel kísérjük és ha szükséges korrigáljuk.

### **Rendeletek felülvizsgálata:**

- Az 1/2011.(I.14.) rendelet: a fizetőparkolók működésének és igénybevételének rendjéről szóló rendeletének módosítása változtatást nem igényel.
- A 2/2011.(I.27.) rendelet : a Szentgotthárd Város Önkormányzata Szervezeti és Működési szabályzatáról valamint mellékleteiről szóló önkormányzati rendelet módosítása változtatást nem igényel.
- A 3/2011.(I.27.) rendelet: a Szentgotthárd Város Önkormányzatának a 2010. évi költségvetéséről szóló rendelete értelemszerűen módosítást nem igényel.
- A 4/2011.(I.27.) rendelet: a Szentgotthárd Város Önkormányzatának a temetőkről és temetkezésekről szóló rendelet módosítása módosítást nem igényel.
- Az 5/2011.(I.27.) rendelet: a Szociális igazgatásról és az egyes szociális ellátási formák szabályairól szóló rendelet módosított rendelete módosítására a mostani, 2012. januári Képviselő-testületi ülésen kerül sor.

## **III. Válasz képviselői felvetésekre:**

Kardosné Kovács Márta : A 98 m hosszú Erzsébet utca 392 m<sup>2</sup> területű útfelületének felújítását a TEUT pályázat keretében javasolta a polgármesteri hivatal 2008. évben. A felújítás akkori költsége bruttó 2.206,- eFt lett volna.

A Képviselő testület a Kethelyi városrész útjainak (Zöldmező u, Tóth Árpád u, Vakarcs u.) felújítása mellett döntött, a nevezett utak kivitelezése megtörtént.

A 37 km hosszúságú szentgotthárdi aszfaltburkolatú önkormányzati kezelésű utak szűkös karbantartási kerete (2011. évben 6.0 MFt) az Erzsébet utca burkolat megerősítését, illetve kátyúzását sajnos nem tette lehetővé. Az elmúlt évben a szükségesnél sokkal kisebb felületű, mindössze 62 m<sup>2</sup> hidegaszfalt és 65 m<sup>2</sup> melegaszfalt kátyúzást tudtunk csak megrendelni.

A szentgotthárdi 9 db ( a városrészekkel együtt 16 db) hulladékgyűjtő sziget mellé a lakosság által illegálisan elhelyezett hulladékot a Közszolgáltató Vállalat keret-megállapodás keretében, heti egy alkalommal gyűjti össze. Amennyiben erre igény lenne akkor alkalmanként bruttó 10-12 eFt összegért (1 db teherautó sofőrrel és egy fő segédmunkás) a munkát megrendeljük.

Dr Haragh László : A Felső utcai romos ház tulajdonosait (kisebb részben a Magyar Állam) ismételtelen felszólítottuk a balesetveszélyes és közegészségügyileg tarthatatlan állapot 15 napon belüli megszüntetésére. Amennyiben a szükséges munkálatokat nem végzik el, akkor a Közszolgáltató Vállalattal az épületet másfél méteres szintig lebontatjuk és a költségeket a tulajdonosokra terheljük, illetve az ingatlanra jelzálogot bejegyeztetünk.

A Kossuth utcai újonnan nyílt pékáru üzlet melletti útszakaszok használatakor elsősorban a KRESZ vonatkozó szabályait kellene betartani. A társasház melletti parkoló magántulajdonban van, ott a forgalmi rend megváltoztatását, a Fürdő utca felé útsatlakozás kialakítását a tulajdonosnak, illetve a társasháznak kellene

kezdemenyeznie. Az érintettek igénye esetén a társasház K-i oldalán levő útszakaszra a megállni tilos táblát a Közszolgáltató Vállalattal kihelyeztetjük. A közlekedési problémák megszüntetésére a közterület felügyelők figyelmét felhívjuk.

Vadász József : A zsidai városrészen a téli hóeltakarítási és síkosság elleni védekezés 2011-2012. évi ütemtervében valamennyi zsidai mellékút szerepel. A hóeltakarítást végző lehúzólapos traktor (MTZ 80 YAN-872) vezetőjével, Mákos Lászlóval az útszakaszok pontosítása megtörtént.

Szentgotthárd, 2012. január 18.

Dr. D [REDACTED] Zsolt



#### IV. Pályázati tájékoztató

### Szentgotthárd Város Önkormányzata által benyújtott pályázatok helyzete 2012. január 16-án

<i>CÍME</i>	<i>KIÍRÓ</i>	<i>HAT.SZÁM</i>	<i>TELJES ÖSSZEG</i>	<i>ELNYERT ÖSSZEG</i>	<i>SAJÁT ERŐ</i>	<i>MEGJEGYZÉS</i>
<b>Szentgotthárd-Farkasfa településrész ivóvízminőség-javítása</b>	KEOP-2009-1.3.0  Ivóvízminőség-javítása	132/2009. 179/2010.	Elszámolható költségek – nettó: 1F:1.617.000,- 2F: 30.450.000,-	Elnyert támogatás: 1F: 1.374.450,- Ft 2F: 27.405.000,- Ft	1F: 242.550,- 2F: 3.045.000,-  ÁFA (25 %): 1F: 404.250,- 2F: 7.612.500,-	Közbeszerzési eljárás folyamatban. Kivitelezés várható kezdete 2012. március.
<b>Szentgotthárdi háziorvosi rendelő komplex akadálymentesítése és energiahatékony felújítása</b>	NYDOP-2009-5.2.1/A	302/2009	55.555.555,- Ft Elfogadott: 55.286.112,- Ft	Igényelt támogatás: 50.000.000,- Ft  Elnyert: 49.757.501,- Ft	5.555.555,- Ft  5.528.612,- Ft	Zárójelentés és elszámolás megtörtént.
<b>Regionális Légszennyezettségi Mérőrendszer</b>	Harmadik célkitűzés Határon átnyúló Együttműködés AT-HU OP-2007-2013	273/2007 311/2010	87.000.000,-Ft	2,6 millió Euro	4.365.900,- Ft (15.876 Euro)	A konzorcium vezetője: az Észak-Dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség Stratégiai zajtérkép készítése folyamatban. Légszennyezettségi térkép elkészült.
<b>Városok szövetsége</b>	Harmadik célkitűzés Határon átnyúló Együttműködés A-H OP-2007-2013					Projektindítás 2008. 07.01. Projektzárás: 2013. 03.31
<b>Szerencsehozó Négylevelű Lóhere projekt</b>						Szentgotthárdi program 2011. május 9-i Európa Nap. A projekt iskolai program részében a SZOI Vörösmarty M. Gimnázium diákjai vesznek részt.

<i>CÍME</i>	<i>KÍRÓ</i>	<i>HAT.SZÁM</i>	<i>TELJES ÖSSZEG</i>	<i>ELNYERT ÖSSZEG</i>	<i>SAJÁT ERŐ</i>	<i>MEGJEGYZÉS</i>
<b>TIOP-1.1.1/07/1</b> Pedagógiai, módszertani reformot támogató informatikai infrastruktúra fejlesztés támogatása	Informatikai infrastruktúra fejlesztése a szentgotthárdi III. Béla Szakképző Iskolában		8 tantermi csomag 1 alkalmazás szerver csomag  9.576.037,- Ft	9.576.037,- Ft	0,- Ft	Zárójelentés és elszámolás megtörtént.
<b>Szentgotthárd-Luzern energiaváros projekt</b>	Svájci-magyar Együtműködési Program Testvértelepülési és Partnerségi Pályázati Alap	57/2011.	20.000.000,- Ft		2.000.000,- Ft	Projektindító megbeszélés 2011.08.11-12.
HÁRS jeligével a pályázó Horgászegyesület Szentgotthárd Esőbeálló építése és karbantartási munkák	Zöld Iránytű Alapítvány		750.000,- Ft			<b>Elbírálás folyamatban.</b>
<b>Rába szentgotthárdi szakasz árvízvédelmi fejlesztése</b>	NYDOP-4.1.1/B-11-2011-0006 Vízügyi Igazgatósággal konzorciumi pályázat.	268/2011.	Önk. projektrész: 135.623.529,-  Teljes: 320.343.529,-	Igényelt támogatás önk.: 115.280.000,- Ft  Teljes: 300 millió Ft	Önkormányzat: 20.343.529,-  Vízügy: 0,-	<b>Elbírálás folyamatban.</b>
Hársas-tó szabadstrandjának fejlesztése – vízvezeték kiépítése, strand röplabda pálya létesítése	LEADER  Pályázó: Horgászegyesület Szentgotthárd		3.000.000,-	3.000.000.-	0,-	<b>Elbírálás folyamatban.</b> A pályázaton kívül az Önkormányzat készítette el a terveket, és vállalta a WC felújítását.

**Szentgotthárd Város és Térsége Többcélú Kistérségi Társulás által elkészített, valamint benyújtott pályázatok helyzete 2012. január 16-án**

<i>CÍME</i>	<i>KIÍRÓ</i>	<i>HAT.SZÁM</i>	<i>TELJES ÖSSZEG</i>	<i>ELNYERT ÖSSZEG</i>	<i>SAJÁT ERŐ</i>	<i>MEGJEGYZÉS</i>
Lelki egészség megőrzése	Szlovénia-Magyarország 2007-2013	165/2008. Önk.	174.908.-euro	nyert	8.744.-euro	A projekt megvalósítása folyamatban
Közfoglalkoztatás-szervező foglalkoztatása	OFA	19/2011 Önk. Hat.	659.000.-Ft		-----	Nyert
TIOP-1.1.1/07/1 Pedagógiai, módszertani reformot támogató informatikai infrastruktúra fejlesztés támogatása	Informatikai infrastruktúra fejlesztése a SZOI keretén belül	16/2008. kistérségi Hat.	24.872.500.-Ft	24.872.500.-Ft	Nem szükséges	Befejeződött
TIOP-1.1.1/07/1 Pedagógiai, módszertani reformot támogató informatikai infrastruktúra fejlesztés támogatása	Informatikai infrastruktúra fejlesztése a Magyarlak-Csörötnek Iskolában	16/2008. kistérségi Hat	5.242.500.-	5.242.500.-Ft	Nem szükséges	Befejeződött
191/2008. (VII. 30.) Korm. r. alapján állami támogatásban részesült a <b>Támogató szolgáltatás</b> szakfeladatok tárgyi feltételeinek fejlesztésére.	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	52//2010. Kist. Hat.	169.000,-	169.000.-	0.-	Pályázat elszámolása folyamatban van
191/2008. (VII. 30.) Korm. r. alapján állami támogatásban részesült <b>Közösségi Pszichiátriai</b> Alapellátás szakfeladatok tárgyi feltételeinek fejlesztésére	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	52//2010. Kist. Hat.	215.000.-	215.000.-	0.-	Pályázat elszámolása folyamatban van

<b>CÍME</b>	<b>KÍRÓ</b>	<b>HAT.SZÁM</b>	<b>TELJES ÖSSZEG</b>	<b>ELNYERT ÖSSZEG</b>	<b>SAJÁT ERŐ</b>	<b>MEGJEGYZÉS</b>
191/2008. (VII. 30.) Korm. r. alapján állami támogatásban részesült Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakfeladatok tárgyi feltételeinek fejlesztésére.	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	52//2010. Kist. Hat.	168.750.-	168.750.-	0.-	2011. 05. 31. befejezési határidő