



# Ócsa Város Jegyzője

2364 Ócsa, Bajcsy-Zsilinszky u. 2.  
Tel.: 29/378-125, Fax: 29/378-067, E-mail: polghiv@ocsa.hu

---

## KOCKÁZATELEMZÉS

Ócsai Polgármesteri Hivatal

2021.

Készítette: dr. Molnár Csaba jegyző

## BEVEZETÉS

A 2021. év szinte teljes egészét a COVID-19 koronavírus járvány határozta meg, hasonlóképpen a 2020. évhez. A járvány kihatással volt gyakorlatilag valamennyi hivatalra és önkormányzatra vonatkozó kockázati tényezőre. Előre erre felkészülni nem lehetett. Egy olyan korábban nem tapasztalt helyzettel néztünk és jelenleg is nézünk szembe, amelynek megoldására ad hoc jellegű egészség és gazdaságvédelmi rendelkezéseket tud meghozni a központi kormányzat.

Magyarország Kormánya a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendeletének 1. §-ában, majd a 478/2020. (XI. 3.) Korm. rendelet veszélyhelyzetet hirdetett ki, amelyet a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) Korm. rendelet 1. §-ában foglaltak szerint a továbbiakban is, mind a mai napig fenntartotta.

A veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet alapján a veszélyhelyzetben alkalmazni kell a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény (a továbbiakban: katasztrófavédelmi törvény) 46. §-ának (4) bekezdését, amely az alábbiak szerint rendelkezik:

*„Veszélyhelyzetben a települési önkormányzat **képviselő-testületének**, a fővárosi, megyei közgyűlésnek **feladat- és hatáskörét a polgármester**, illetve a főpolgármester, a megyei közgyűlés elnöke **gyakorolja**. Ennek keretében nem foglalhat állást önkormányzati intézmény átszervezéséről, megszüntetéséről, ellátási, szolgáltatási közzeteiről, ha a szolgáltatás a települést is érinti.”*

Magyarország Belügyminisztériuma által kiadott állásfoglalás értelmében az alábbiakról tájékoztatom:

*„A katasztrófavédelmi törvény 46. § (4) bekezdése egyértelműen rendelkezik arról, hogy veszélyhelyzetben a települési önkormányzat képviselő-testületének (fővárosi, megyei közgyűlésnek) feladat- és hatáskörét a polgármester (főpolgármester, megyei közgyűlés elnöke) gyakorolja az ott megjelölt kivétellel. Mindezek alapján **sem a képviselő-testület, sem a bizottságok ülésének az Möt. szerinti összehívására nincs lehetőség**, a képviselő-testület valamennyi hatáskörét a polgármester gyakorolja, a képviselő-testületnek veszélyhelyzetben **nincs döntési jogköre**. Arra természetesen mód van, főleg a kialakult járványügyi helyzetben a polgármester e-mailben vagy más módon a döntést megelőzően kikérje a képviselő-testület tagjainak véleményét, a döntés felelőssége azonban a polgármesteré.”*

A fentiek értelmében a polgármester dönt valamennyi szükséges kérdésben, mert számos jogszabály állapít meg határidőt meghatározott döntések meghozatalára, illetve számos olyan eljárást indítottak az önkormányzatok, amelyek határideje lejárt, és a döntés elmaradása súlyosan érinthetné az önkormányzati működést.

Figyelemmel arra, hogy a jogszabályban meghatározott határidők alkalmazását a veszélyhelyzetben kihirdetett jogszabályok nem függesztették fel, e kérdésekben gondoskodni kell a döntések meghozataláról.

A veszélyhelyzet ugyan hatályban maradt, azonban központi döntés eredményeképpen a Képviselő-testület már az SZMSZ-ben foglaltak szerint megtarthatta ülését 2021. június 30. napján, és a döntési jogkör innentől kezdve ismételtén visszaszállt a Képviselő-testületre.

A járványügyi védekezéssel kapcsolatban helyi szinten is jelentős terhet rótt mind önkormányzati mind hivatali szinten a vezetőség számára. Egyrészt folyamatosan nyomon kellett követni naprakészen a központi döntéseket.

Ezek ismeretében valamennyi tényező számbavétele során nem tudunk eltekinteni a veszélyhelyzettől és annak negatív hatásaitól.

## I. KÜLSŐ KOCKÁZATOK:

**Infrastrukturális:** E kockázati tényező tekintetében az utóbbi években jelentős előrelépések történtek. A Hivatal éppen a korábbi kockázatelemzésben foglaltakat figyelembe véve **kiemelt figyelmet szentel az infrastrukturális kockázatok csökkentésére**, a munkavégzéshez szükséges alapvető eszközök, munkakörülmények biztosítására. A járványügyi veszélyhelyzet miatt 2021. márciusban a hivatalvezető egy hónapot meghaladó időtartamra részben otthoni munkavégzést rendelt el a hivatali dolgozók részére. Sikerült megoldani azt, hogy egy irodahelyiségben egyidejűleg csak egy ember tartózkodjon, végezzen munkát. A többi dolgozó pedig otthonról tudta ellátni a munkaköre szerinti feladatait. Az otthoni munkavégzéshez biztosítottá vált a hivatali levelezési fiók elérése, továbbá felhőszolgáltatás keretében minden dolgozó el tudta érni otthonról is a számítógépes fiókját és a közös megosztott mappák tartalmát. Aki nem rendelkezett otthon számítógéppel, vagy nyomtatási lehetőséggel, annak biztosítottunk számítógépet, laptopot, és nyomtatót.

➤ Az Irodák **számítástechnikai ellátottsága:**

Az *Adóügyi irodában* a rendelkezésre álló 4 db számítógép a **hatékony és gyors munkavégzést** segíti elő. Valamennyi adóügyi ügyintéző új LED monitoron tudja végezni a munkafadatait, továbbá szünetmentes tápok biztosítják esetleges üzemzavar esetén is a munkát. Ezek karbantartása és esetleges meghibásodása esetén cseréje biztosított.

**Az adóügyi irodában tehát az egészséges, hatékony és pontos munkavégzés feltételei adóttak.**

Az egyedi PC-k hálózati rendszerben működnek, ezzel párhuzamosan az adatok a Hivatal központi szervergépére is elmentésre kerülnek. Az adóigazgatás területén is előírt adatszolgáltatásoknak kell megfelelni a Magyar Államkincstár felé, amely adatok negyedévente külső egységekre is mentésre kerülnek. Jelentősebb kár a fent részletezett tények miatt nem merülhet fel.

Jelenlegi gyakorlatunk biztosítja a központi és helyi adatszolgáltatáshoz szükséges információk adatszolgáltatását. Az Iroda két nyomtatóval is jól megoldotta a kötelező feladatait.

*Hatósági, Műszaki és Pályázatkezelő Iroda:*

- a) **Megfelelő technikai paraméterekkel rendelkező számítógépek állnak rendelkezésre.** Így az alapvető programok, úgy, mint az ASP rendszer, a Word, az Excel stb. program megfelelően működik.
- b) Az *anyagkönyvi feladatok* ellátása infrastrukturálisan (számítógép-korszerűsítés tekintetében) teljes mértékben támogatott (központilag biztosított számítógépek).
- c) Az *iktatási feladatok* ellátása – a központi ASP rendszeren keresztül – biztonságos és problémamentes.

A *Közterület-felügyelet* részére a számítógépes ellátottság teljes mértékben megfelelő. A munkatevékenység végzéséhez 2 db számítógép elegendő. Egy külön számítógép szolgál a térfigyelőkamerák felvételeinek nézésére, visszánézésére.

A *Pénzügyi irodában* két számítógép cseréje történt meg a 2021. évben, így valamennyi munkaállomás technikailag megfelelő a munkavégzéshez.

A Polgármesteri Hivatal külső vállalkozóként rendszergazdát alkalmaz, akinek jelenléte nagyban segíti dolgozóink munkáját. A rendszerfejlesztés, jogosultságkezelés, mentési rend kialakítása folyamatos.

- a Hivatal valamennyi számítógépén NOD32 vírusirtó program került telepítésre, amelynek folyamatos frissítésére kerül sor, így a megfelelő védelem biztosított.
- A *közterület-felügyelő* munkájának ellátásához minden jogszabályban előírt eszköz (ruházat, új fényképezőgép, új szolgálati gépjármű stb.) rendelkezésre áll. A kötelező ruházat biztosítása a kihordási időt is figyelembe véve ebben az évben is megtörtént.
- A *munkaiügy területén* a mindennapos munkavégzés során még mindig problémát jelent, hogy a Magyar Államkincstár KIRA illetményszámfejtő rendszeréből a munkához nélkülözhetetlen listák letöltése nehézkes, a szűrő funkciók nem működnek 100%-osan (pl.: egyeztető listák, megállapított és kivett szabadságok listázása, jubileumi jutalomra jogosultak, sorosan lépők listája, aláíróív...). Ezáltal egy-egy munkafolyamat sokkal több időt vesz igénybe, hiszen egyesével kell az adatokat kikeresni és egyeztetni. A Magyar Államkincstár Informatikai osztálya folyamatosan dolgozik a rendszeren a megfelelő működés érdekében. Hónapvégi zárás ideje alatt 1-2 napig a rendszer nem elérhető, ezen időszakban a munkavégzés lehetetlen, és ez is fennakadásokat okozhat. Az eAdat rendszer internet alapú online felület, belépéshez szükséges felhasználónév és jelszó. A kiépített internet hálózat jól működik, így nem kell tartani attól, hogy esetlegesen hosszabb ideig nem tudom letölteni a szükséges adatokat.
- **Nyomtató eszközök:**  
A jelenlegi számítógépes ellátottság mellett a nyomtatási kapacitás is biztosított. Irodánként beszerzésre került egy-egy multifunkciós nyomtató, amelyek kapacitása hozzáigazításra került az egyes irodák felhasználási igényeihez. Mindezek mellett egy nagyteljesítményű nyomtató rendelkezésre áll a központi folyosón, amelyhez a hivatali dolgozók közül bárki hozzáférhet. E készülékek karbantartásáról a rendszergazda gyorsan és hatékonyan gondoskodik.
- **Iratmegsemmisítés és adatvédelem:**  
A hivatal munkájához hozzátartozik az adatvédelem magas szintű biztosítása, különösen a GDPR-nak való megfelelési kötelezettség miatt.  
A GDPR oktatás a Hivatal valamennyi dolgozója részére megtörtént, amelynek elsajátítását mindenkinek egy sikeres vizsga letételével kellett igazolnia. A Polgármesteri Hivatal hatályos megbízási szerződéssel rendelkezik az információbiztonság és az adatvédelem területén, amely keretében külsős szakértő vállalkozók kerültek megbízásra annak érdekében, hogy a Hivatal teljes mértékben meg tudja felelni a jogszabályi kötelezettségeknek, továbbá esetleges incidens esetén a szükséges szakmai támogatást azonnal megkapjuk hozzáértő szakemberektől.  
  
Iratmegsemmisítés: 2020. évben egy nagy teljesítményű iratmegsemmisítő cseréjére került sor meghibásodás miatt. Ez a készülék egyszerre akár 300 lapot is képes megsemmisíteni egyszeri behelyezést követően. Ezzel a dolgozók munkaidejükből időt tudnak megspórolni, továbbá ennek használatának kötelezővé tételével az iratmegsemmisítés immáron szakszerűvé vált a Hivatalban.
- **Monitorok:**  
Valamennyi iroda számítógépéhez LED monitor társul, így az összes alkalmazott szemkímélő módon végezheti a munkatevékenységét. Ezen monitorok esetleges meghibásodása esetén azok cseréje folyamatos.
- Hivatalunk 2011. év közepétől állandó – megbízási jogviszonyban - **rendszergazdával** rendelkezik, akinek jelenléte nagyban segíti a dolgozók munkáját. A rendszergazda folyamatosan rendelkezésre áll esetleges írásbeli hibajegy küldése alapján. A jelzést

követően a Hivatalba érkezik, és megpróbál segítséget nyújtani a jelzett problémára. Immáron ez a gyakorlatban már jól működik. A dolgozók elégedettek a rendszergazda tevékenységével.

A rendszergazda feladata a folyamatos rendszerfejlesztés, jogosultságkezelés, mentési rend kialakítása. A multi-funkciós nyomtatók karbantartása és javítása is a mindennapi feladatai közé tartozik. A pénzügyi iroda jelzésére a fénymásoló papír beszerzését is ellátja figyelemmel egyes pályázatokban vállalt környezetbarát, újrahasznosított papírok megfelelő arányban történő használatára. A hálózati rendszer kiépítése jelenleg 99 %-osnak mondható. A Hivatal vezetője által támasztott igények megvalósításában a rendszergazda tökéletes szakmai partnerséget mutat. A rendszergazda jelentős mértékben kiveszi a részét az információbiztonsági követelmények jogszabály szerinti kialakítása és betartása/betartatása terén.

Az informatikusunk részére a 2020. és a 2021. évben jelentős terhet rótt az otthoni munkavégzés kiépítése és biztosítása, amelynek biztosítása teljes mértékben az elvárásoknak megfelelően megtörtént.

- A folyamatos szélessávú internet elérése érdekében a Hivatal a UPC Magyarországgal/Vodafone Zrt.-vel kötött szerződést. A szolgáltatóváltást követően stabil internetelérés biztosított mind WIFI-n, mind vezetékes hálózaton keresztül.
- A *Hatósági, Műszaki és Pályázatkezelő Iroda, a közterület-felügyelet* rendelkezik **digitális fényképezőgéppel a munkájuk támogatása érdekében**, amely valamennyi iroda részére rendelkezésre áll, amennyiben az szükséges. Az Adóügyi iroda részére a fényképezőgép beszerzése folyamatban.
- A **telefonos automata rendszer** a 2016. évi költségvetés terhére kiépítésre került egy jelen kor követelményeknek tökéletesen megfelelő telefonközpont, IP telefonokkal, távkarbantartással. A rendszer működik, azonban az idő során szükséges néhány módosítás, amely nehézségekbe ütközik. A cél az lenne, hogy házon belül minden módosítást el tudjunk végezni, azonban a kivitelező cég a szükséges felhasználónév és jelszó kombinációt nem bocsátotta rendelkezésünkre. Ennek beszerzése folyamatban van.
- A **járványügyi védekezés** keretében az ügyfélfogadó terekbe átlátszó védőplexilap, valamint kézfertőtlenítő állomások kerültek elhelyezésre. Pl. ügyfélszolgálati helyiség, információs pult, adóügyi iroda. Folyamatos volt a hivatali dolgozók maszk és fertőtlenítőszerrel történő ellátása.
- Az Ócsai Polgármesteri Hivatallal kapcsolatosan az ügyfelek részéről kialakított véleményt nagymértékben meghatározza egyrészt az ügyintézők személyes hozzáállása, szakmaiság, ügymenet gyorsasága, kommunikáció (ügyfélbarát hivatal), valamint a Hivatalba történő megérkezéskor őket ért vizuális hatások. Az ügyfél-elégedettség javítása nem könnyű feladat, főként azokon a területeken, ahol nem jogosultság, hanem kötelezettség kerül megállapításra. Ennek ellenére a hivatal vezetése fő célként tűzte ki egy korszerű, a szakmai elvárásoknak megfelelő, *ügyfélbarát hivatal* kialakítását, amely azonban egy lassú, alapos, jól szervezett és előkészített munkával érhető el. Ennek egyik sarokpontja a Hivatalról alkotott vizuális kép, amely elsősorban a Hivatal épületébe történő belépés során alkotott első benyomás formájában alakul ki. Ennek egyik megjelenési formája az **információs pult**. Az információs pult egyfajta szűrőt jelent a Hivatal Irodái előtt. Az alapvető tájékoztatást az ügyfelek már itt megkapják, abban az esetben viszont, ha speciális szakmai probléma merül fel, akkor a recepció bejelenti telefonon az ügyfelet az adott iroda dolgozója/vagy a vezetőség/ részére, majd az ügyfél bebocsátást nyerhet. Mindez hozzájárul ahhoz, hogy a főépületben még ügyfélfogadási időben sem juthat be

személy illetéktelenül. Ez a jelenlegi járványügyi helyzetben kifejezetten fontos, hogy jól működjön.

- A szociális ügyek *ügyfélszolgálati helyiségben* történő kezelése során továbbra sem megoldott ügyfelek ún. személyes terének biztosítása elsősorban a helyiség adottságai miatt. Az ügyfelek részéről jogosan elvárt igény ügyeik intézésekor, hogy az elhangzottak az ügyintéző és az ügyfél között maradjanak. Mindezt valamilyen szinten orvosolná, ha az egyes ügyintézők között elválasztó fal kerülne felhelyezésre. Ennek előkészítésére a 2016. évben megállító táblák kerültek beszerzése annak érdekében, hogy az ügyfelek olyan távol várakozhassanak, hogy egymás ügyeiről ne szerezzenek tudomást.
- Az *anyakönyvi feladatok* a Hivatal épületén belül az ügyfélszolgálat helyiségében kerülnek ellátásra. Az anyakönyvi helyiség adottságai lehetővé teszik az anyakönyvi feladatok szakszerűbb, jogszabályi rendelkezések által előírt követelményeknek megfelelő és problémamentes ellátását. Információbiztonsági követelményeknek való megfelelés megköveteli az utcára néző ablaküveg biztonsági fóliával történő ellátását.  
**Javaslat:** Anyakönyvi helyiség utcára néző ablaküvegének biztonsági fóliával történő ellátása.
- A Hivatal egy központi és egy kézi **irattárral** rendelkezik. A kézi irattárban jogszabály szerint mindig az aktuális év és az azt megelőző egy év iratai tarthatók. A központi irattár tartalma évről évre gyarapodik. Hivatalvezetői döntés alapján megkezdődött egy belső iratselejtezés 2020-2021. évben külsős cég bevonása nélkül. Az iratok kipakolásával egyidejűleg szükségesnek mutatkozott az iratok tárolására alkalmas polcrendszer megerősítése. Ezzel a korábbi években folyamatosan fennálló **kockázat elhárult**. Az átfogó hatósági és törvényességi ellenőrzés megállapítása szerint az irattár rendezett és jogszabályi előírásoknak teljes mértékben megfelelő.
- A hivatal valamennyi irodájában kiemelt figyelmet fordítok arra, hogy megfelelő dolgozói székeken történjen a munkavégzés. Esetleges meghibásodás esetén a dolgozói székek cseréje folyamatos.
- A **pénzügyi irodán lecserélésre kerültek az irodabútorok** a 2021. évben, ezáltal az iratok pakolhatósága könnyebbé vált. Új asztalok kerültek beszerzésre, amelyek immáron korszerűbbek, a mai kor követelményeinek megfelelnek és hozzájárulnak a hatékonyabb munkavégzéshez.
- A Képviselő-testület munkáját - a jegyző és az informatikus hosszú, átfogó fejlesztési és előkészítési munkáját követően kifejlesztett - ún. **Képviselő-testületi Információs rendszer** segíti. A KIR egy online felület, amelyhez valamennyi képviselő külön - mellékelten csatolt - felhasználónévvel és jelszóval tud csatlakozni és egyszerűen hozzáférni az aktuális ülések anyagaihoz, dokumentumaihoz. A KIR felületén bekövetkezett bármilyen változásról (pl. dokumentum feltöltésről) valamennyi regisztrált felhasználó e-mail formájában azonnali értesítő levelet kap. E rendszer segít kiküszöbölni azt, hogy zárt ülés anyaga jogosulatlan személyek részére megismerhető legyen, továbbá azt is, hogy utólagosan kiküldött dokumentumok esetlegesen elveszenek az információs csatornában, a jövőben ugyanis minden dokumentum feltöltéséről azonnali automatikus rendszerüzenet kerül kiküldésre valamennyi címzett részére. A KIR rendszer tökéletesen működik, a képviselők is elsajátították annak működését. A visszajelzések is pozitívak.
- A *Pénzügyi Irodában* a pénztár működéséhez zárt, elkülönített helyiségre lenne szükség a pontos gyors, precíz és biztonságos munkavégzéshez, ez azonban a hivatali épület

adottságai miatt nem kivitelezhetők. A pénztári kifizetések visszaszorulása miatt már igazán nem is indokolt.

- Az információbiztonsági követelmények alapján az Adóügyi irodában lévő irattárban került kiépítésre az ún. szerver terem. A biztonsági követelményeknek való megfelelés érdekében a szerverhelyiség tűzálló gipszkartonból került kialakításra. Esetleges tűzesemény bekövetkezése esetére patron beszerzése folyamatban van.
- A beléptető rendszer megfelelően szolgálja a munkaidőnyilvántartást, továbbá az elektronikus ajtónyitás és zárás segítséget nyújt a kollégák részére az ügyfélfogadás tekintetében. 2021. december 31. napjáig az általános karbantartás megtörtént.
- ASP - a költséghatékony szoftverhasználati konstrukció  
Az ASP (Application Service Providing) - magyarul alkalmazás-szolgáltatás vagy alkalmazás-bérlés – egy új üzleti és egyben technológiai konstrukciót jelent.  
Az ASP korszerű informatikai megoldásokat ad az önkormányzatok kezébe, lehetővé téve, hogy a helyhatóságok e-közigazgatási szolgáltatásokat nyújtsanak a helyi lakosság és a vállalkozások számára. Szolgáltatásai közé tartozik a gazdálkodási rendszer, az ingatlan-vagyonkataszter rendszer, a helyi adórendszer, az iratkezelő rendszer, az önkormányzati portál és az ipari és kereskedelmi rendszer.  
Az ASP egyszerre biztosít előnyöket az önkormányzatoknak, a helyi lakosoknak és vállalkozásoknak, valamint a fenntartó államnak.  
A fenntartó állam oldaláról nézve az ASP lehetővé teszi a döntéshozóknak, hogy valós időben, egységes és átlátható adatbázisok segítségével kövessék nyomon az önkormányzatok gazdálkodását. A rendszerből kinyerhető statisztikák és folyamatleírások segítségével pedig lehetőség nyílik az önkormányzati alrendszer finanszírozásának finomhangolására is, így elkerülhető, hogy egyes helyhatóságoknál a korábban tapasztalt mértékű adósság halmozódjon fel.  
Az ASP adó szakrendszerhez Önkormányzatunk 2018 márciusában csatlakozott. Fő feladatunk ebben az évben a zökkenőmentes átállás volt, hogy ügyfeleink az átállásból adódó esetleges problémákból lehetőleg semmit ne érzékeljenek, fennakadás a napi munkavégzésben ne jelentkezzen, illetve a jogszabályi és a helyi szabályozási kötelezettségeinknek megfeleljünk, és az állam felé az adatszolgáltatási kötelezettségeinket és az önkormányzatunk gazdálkodása felé a megfelelő kötelezettségeinket tudjuk teljesíteni.

Összességében elmondható, hogy az *infrastrukturális kockázat* 2021. évben az Ócsai Polgármesteri Hivatalban **minimális**, a vezetés célul tűzi ki e kockázat minimálisra szorítását és minimális szinten tartását. A megfelelő infrastrukturális ellátottság nélkül szinte lehetetlen elérni a fő célt, amiért dolgozunk, egy ügyfélbarát, jogszabályokat maradéktalanul betartó, hatékonyan működő Hivatal.

Álláspontom szerint a 2021. évben is igyekezett a vezetés a korábbi évekhez képest kiemelt hangsúlyt fektetni az infrastrukturális kockázatok alacsony szinten tartására. Az időközben felmerülő hiányosságok és problémák rövid határidőn belül megoldásra kerülnek. Erre a továbbiakban is nagy hangsúlyt kell fektetni. Mindezt támogatja mind a Hivatal vezetése, mind pedig a Képviselő-testület is annak érdekében, hogy az infrastrukturális hiányosságok ne szabjanak gátat a hatékony munkavégzésnek.

**2. Gazdasági:** A likviditási problémák komoly gondot okozhatnak, amely befolyásolhatja a többi kockázati tényezőt is.

Likviditási helyzetünk a 2019. év során jelentősen javult a korábbi évekhez képest és ennek alapján került tervezésre 2020. év is. A járványügyi helyzet ellenére elmondható, hogy 2020. évben valamennyi előre tervezett fejlesztés és beruházás kivitelezésére sor került. Köszönhető mindez a



2019. évi eredményeknek és az onnan áthozott maradványnak. A 2021. év költségvetésének tervezésekor maximálisan figyelemmel voltunk a járványügyi helyzetre tekintettel hozott központi döntésekre. Sajnálatos módon e központi döntések jelentősen kihatással voltak az önkormányzatokra is. Közel 100 millió Ft bevétellel kevesebb mértékű bevétellel terveztünk a 2021. évre. A felelős tervezés és óvatos gazdálkodás meghozta az eredményét. Az adóbevételek a várakozásokhoz képest pozitívabban alakultak, valamennyi tervezett felújítás és beruházás kivitelezése megtörtént. Mindezek ellenére a továbbiakban is törekednünk kell arra, hogy 30 napon túli szállítói tartozásunk ne legyen. A működőképességünket továbbra is likvid hitel igénybevételel tudtuk fenntartani, azonban ennek csak egy részét kellett időlegesen igénybe venni.

A rendszeres szállítói tartozás állományunk stabilizálódott. Az Önkormányzat gazdasági helyzetét nagyban befolyásolja az állami normatívák folyamatos csökkentése. A működőképesség megőrzése érdekében a helyi sajátos bevételek biztosítják a fennálló kötelezettségek fedezetét, de a beruházás- és a működés költségvetési egyensúlya nem biztosított. Itt szükséges megemlíteni azt is, hogy a csökkenő állami finanszírozás csak a működési feladatokra elég, a helyi adókból történő elvonás miatt központonként nem biztosított a városban a gazdasági növekedés.

A szociális terület működése megfelelő, a segélyek kifizetése során likviditási probléma nem merült fel. Az új támogatási formák bevezetésével az Önkormányzat tervezett költségvetésében.

Helyi adóbevételeink az Önkormányzat költségvetésének jelentős bevételi forrását képezik, több mint az összbevétel 1/3-a. Ezen belül, az adónemek megoszlását vizsgálva a helyi iparüzési adó képezi a legnagyobb tételt, ezért a kockázat is jelentős, mert a gazdasági élet egy jelentős része termeli meg, vagyis bármiféle a gazdaságban végbemenő változásra hasonlóan reagálnak (adó növekedés vagy adó csökkenés a következmény). Ha negatív a hatás, akkor csökkenhet a bevételünk. A magánszemély adózók fizetőképességére is jelentős hatással bírhat a gazdasági élet változékonysága, itt stabilitás és kismértékű növekedés látható, hasonlóan a foglalkoztatottsági adatokhoz. Az esetleges kár a bevételek csökkenésének mértékével arányos, bekövetkezési valószínűsége a jövő évre nézve az elmúlt évekhez képes nagyobb.

**3. Jogi szabályozás:** Az érintett területeken a jogszabály-változások folyamatosan nyomon követhetők. A felettes szervünktől, azaz a Pest Megyei Kormányhivataltól általában a jelentősebb jogszabály-módosítást követően átfogó gyakorlatra lefordított jogszabály-magyarázatot kap Hivatalunk, amely megfelelően használható. Ezt a segítséget azonban az utóbbi két-három évben egyre ritkábban kapjuk meg. A gyorsan változó pénzügyi, és munkaügyi jogszabályok miatt szükséges azok folyamatos nyomon követése, melyek a Complex, Optijus jogtár, Költségvetési levelek előfizetésével, államháztartási szakkönyvek vásárlásával, Magyar Közlöny nyomon követésével, továbbképzéseken való részvétellel oldunk meg. Az idei évben nagyobb hangsúlyt fektettünk arra, hogy a munkavégzéshez szükséges továbbképzéseken a dolgozók részt vegyenek. Szintén segítség a különböző havi/negyedéves megjelenésű szaklapok előfizetése, amelyek közül már van olyan, mely online felületen érhető el felhasználónév és jelszó megadásával (pl.: Munkaügy a közszférában).

Cél az, hogy a dolgozók tökéletesen tisztában legyenek a munkaterületükre vonatkozó aktuális és jövőbeli szabályokkal, amelyek könnyebb megérthetősége és gyakorlatban történő hasznosítása miatt szükségesnek mutatkozik továbbképzéseken, egyéb oktatásokon való részvétel.

Az ASP-hez való csatlakozás nagymértékben meghatározta a 2018-2020. éveket a fenti szakrendszerek tekintetében. Kötelezettséget rótt a hivatal vezetőjére, az egyes irodavezetőkre, továbbá egyes dolgozókra is. Az ASP célja egy központi, átlátható rendszer egységesítése valamennyi települési önkormányzat vonatkozásában. Ezzel a szabályozottság országos szinten növekedhet, azaz a fő cél ez, ennek érdekében azonban az önkormányzatok eddigi gazdálkodási, iktatási és egyéb szakterületeken kialakított gyakorlata teljeskörűen megborításra került, ezen

rendszereknek 2018. évtől kezdve nincs tovább létjogosultsága. Azaz e rendszer gyökerestől változtatja meg az önkormányzatok működését.

2019. január 1. napjával az gazdasági programra történő átállás is megtörtént. A több hónapos nehézségek az idő múlásával és a gyakorlat kialakításával a kockázat folyamatosan csökken. A pénzügyi iroda dolgozói számára jelentős idő és energiaráfordítást igényelt az ASP gazdasági programjának bevezetése, azonban az év végére kialakult a mindennapi gyakorlat és kezdeti fennakadás teljes mértékben megszűnt.

A változások az *adóügy* területén az ASP rendszer bevezetésével szintén nagyobb munkaráfordítást igényelnek, a kockázati tényező itt is megjelenhet, mint minden új rendszer bevezetésénél, de a kockázat minimalizálása érdekében nagyobb odafigyelést kell biztosítanunk. Pontosabb, precízebb munkavégzés szükséges és egyben kicsit néha lassúbbak a munkafolyamatok, mert 2018 márciustól új programmal kell dolgoznunk. A Hivatal működésén belül a helyi rendeletalkotás is fontos, ami szintén előre jól jelezhető, mert az adóévet követő módosítások, adott év novemberéig elfogadásra kerülnek. A jogszabály-alkotási eljárás gyakorlata minden esetben felkészülési időt biztosít, így a kockázat itt nem jelentős. Ebben az évben eleget tettünk a novemberi Képviselő-testületi ülésen az éves rendelet felülvizsgálati kötelezettségünknek. A központi szabályozás a módosítást nem indokolta, továbbá új adónem sem került bevezetésre. Fontos a jogszabályi előírásoknak megfelelő ügymenetek kialakítása. 2021. január 1-jétől a helyi adóztatást érintő jelentősebb változások előreláthatóan nem várhatók.

Az Országgyűlés az elektronikus ügyintézés széles körű elterjedése, az eljárások gyorsítása és az adminisztratív terhek csökkentése, a magánjogi jogviszonyok, továbbá az állam és polgár közötti jogviszonyok szélesebb körű elektronizálása, az elektronikus ügyintézészt biztosító szervek együttműködésének biztosítása, valamint a lakosság számára a korszerűbb és hatékonyabb közszolgáltatások nyújtása érdekében 2016. január 1-től elfogadta az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényt.

A törvény értelmében elektronikus ügyintézészt biztosító szerv a helyi önkormányzat is.

Fontos kiemelni, hogy 2018. január 1. napjától felsőbb jogszabályi követelményként valamennyi Polgármesteri Hivatalban (Önkormányzatnál) kötelező az *elektronikus ügyintézés* bevezetése. A 2017. év második felére a Hatósági, Műszaki és Pályázatkezelő Iroda munkatársai valamennyi ügytípusban az e-ügyintézés alapjául szolgáló e-papírok, e-nyomtatványok elkészítésén dolgoztak. Növelte a kockázatot, hogy 2017. december elején még szinte semmilyen információval nem rendelkezünk az e-ügyintézés bevezetésével kapcsolatban annak ellenére, hogy 2018. január 1. napjától a Hivatalnak kötelezően azt biztosítania kellett. Ennek ellenére Hivatalunk a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően eleget tett, ezáltal azon hatósági ügyekben, amelyek tekintetében jogszabály lehetővé teszi, elektronikus ügyintézés is biztosított. Az elektronikus ügyintézés 2019. évtől kezdődően a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az ügyfelek számára biztosított és a nyomtatványok hatályosítása folyamatosan megtörténik az esetleges ágazatokat érintő jogszabálmódosításokkal párhuzamosan.

Az adatkezelés szabályozására jött létre az ún. európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR), mely az eddig érvényben lévő információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnél jóval szigorúbb szabályozást tartalmaz. Az új rendelet értelmében minden ügy/ügyfél esetében részletes tájékoztatást kell nyújtani az ügyintézés során kezelt adatainak felhasználási céljairól.

A változó jogszabályok követését elősegíti a gyakorlatban a belső ellenőr, valamint a könyvvizsgáló rendszeres munkája, jelenléte. Erre a jövőben is nagy szükség van.

**4. Környezeti:** A munkavégzés során kialakultak a különböző feladatok tekintetében az egyes kommunikációs csatornák.

A Kttv. által megállapított illetményalap mértéke 38.650 Ft, amelynek mértéke 2008. évtől – immáron 9. éve – változatlan. A Kvtv. immáron lehetővé teszi az önkormányzatok Képviselő-testületeinek a központilag meghatározott illetményalap mértékétől való eltérést. A fent hivatkozott rendelkezés immáron lehetőséget biztosít a t. Képviselő-testület részére, hogy 2008. évet követően a saját költségvetésének terhére a Kttv. által meghatározott illetményalapot magasabb összegben határozza meg.

Sajnálatos módon érezhető az a jelenség, hogy a munkavállalók többsége kifejezetten az illetmény összegét tekinti döntő érvenek az elhelyezkedése során és – ily formán érthető okokból - olyan munkáltató mellett dönt, ahol magasabb illetménnyel számolhat. Mára már versenyképes lett az állami tisztviselők szektora is, hiszen az állami tisztviselők havi illetménye jelentősen emelkedett az utóbbi években. A köztisztviselői szférán kívül mind a közalkalmazottak, mind a kormánytisztviselők bérfejlesztése megtörtént az elmúlt néhány évben. Kialakításra került az ún. életpályamodell. A köztisztviselők bérének fejlesztésére azonban nincs közvetlen kormányzati szándék.

Oly formán ad lehetőséget a Kormány az esetleges illetményemelésre, hogy amennyiben az önkormányzat képes kigazdálkodni az emelés mértékét a költségvetésében, akkor nem emel gátat az emelés fogantatásával kapcsolatban.

Ahhoz, hogy a szakmailag kiemelkedő munkát végző köztisztviselőket meg tudjuk tartani, illetve az újonnan jelentkezők számára anyagi megfontolások mentén is vonzóvá tegyük, a nálunk kínálkozó munkalehetőséget, tudásukat a településünk érdekében kamatoztathassuk, célszerűnek mutatkozik az illetményeket (folyamatosan) rendezni, emelni.

A fentiek ismeretében Ócsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a határozatában úgy döntött, hogy az illetményalap mértékét a 2020. évre 48.000 Ft-ban állapította meg. Ezáltal az alkalmazottak illetménye ebben az évben ennek megfelelően emelkedett. Mindez hozzájárulhatott ahhoz, hogy a 2020. évben a hivatali dolgozók az erkölcsi megbecsülésen túl érezzék – ha kis mértékben is – a pénzbeli elismerést is. Mindez azonban továbbra sem volt nevezhető versenyképes juttatásnak. 2021. évben kidolgozásra került apparátusi szinten az ún. köztisztviselői életpálya és annak jutalmazási rendszere, amely képes ösztönzőleg hatni arra, hogy a dolgozók hosszabb távon tervezzenek jogviszonyban maradni, ezáltal a hivatalnál eltöltött 2 év, 5 év, 10 év és 15 év után jutalomban részesül a hatályos Közfoglalkoztatási Szabályzatban foglaltak szerint. Emellett pedig valamennyi dolgozó tekintetében 2021. március 1. napjától kezdődően a munkakörhöz, végzettséghez, képzettséghez kötött személyre szóló illetmények kerültek meghatározásra, amelyet egységesen bruttó 15.000 Ft-tal javasol a hivatal vezetése a 2022. évi költségvetés terhére megemlí.

Az erkölcsi megbecsülés és a struktúra összekovácsolása érdekében ebben az évben is több olyan programot is terveztünk, amely segíti a dolgozók közötti kapcsolatok építését, azonban a járványügyi korlátozó rendelkezésekkel összhangban egy gasztronómiai verseny került megszervezésre, amely az előkészületek során nagy népszerűségnek örvendett és képes volt összekovácsolni a csapatot. A járványügyi védekezés természetesen nagy mértékben rányomja a bélyegét a hivatalon belüli személyes kapcsolatokra.

Az egyes irodák közötti kommunikáció és segítségnyújtás a Hivatalon belül megfelelőnek mondható. A munkavégzés során kialakultak a különböző feladatok tekintetében az egyes kommunikációs csatornák, a hivatali információáramlás megfelelő. Hozzáteszem, hogy ekkora apparátus esetén a dolgozók feladata is, hogy mindent megtegyenek annak érdekében, hogy a három nagy iroda között megfelelő kapcsolatot tartsanak fenn és a szükséges szakmai

információkat egymással megosszák. Ennek kiépítésének hiányát is gyakran a vezetők számára vetik fel, azonban az emberi munkakapcsolatok kiépítése az alapok megteremtésén túl az adott alkalmazottak feladata kell, hogy legyen.

## **5. Politikai:**

Az *országos szintű politika* elsősorban a rohamos, intenzív jogszabályváltozások miatt jelent magas kockázati tényezőt a Hivatal életében, mégpedig azzal, hogy az ily mértékű változások nyomon követése nem egyszerű, de Hivatalunk ennek kötelezően eleget tesz.

A *helyi politika* meghatározza és befolyásolja a Hivatalunk mindennapi működését. A vezetők irányából konkrét egyértelmű utasításokról beszélhetünk, amelyek megegyezésen és kompromisszumokon alapulnak.

A politikai vezetés mindent megtesz annak érdekében, hogy a Hivatal dolgozóit időben tájékoztassa az őket is érintő döntésekről. Ócsa Város Polgármestere és Jegyzője minden fontos – egész Hivatalra érintő kérdéskör vonatkozásában - apparátusi értekezletet tart, tájékoztatva a Hivatal valamennyi dolgozóját. Ez kétirányú kommunikáció, hiszen bárkinek adott a lehetőség kérdés feltevésére a vezetők felé. A heti rendszerességgel tartott irodavezetői értekezlet jelentősége megnövekedett, működik a nyomon követés, az ellenőrzés és a beszámoltatás. Az irodavezetők kötelesek írásban beszámolni valamennyi dolgozónak az értekezleten elhangzottakról, amelyről visszacsatolás érkezik a hivatalvezető részére.

Fontos a hatékony működéshez, hogy a Hivatal vezetésében működjön a kommunikáció minden irányban, és tudatosuljon az a politika, hogy közös cél érdekében dolgozunk, és ehhez mindenképpen a közös álláspontok kialakítása, és az ennek alapján történő cselekvés az elsődleges szempont.

A *szociálpolitikai segélyezés* területén a politikai vezetés eddig és remélhetőleg a jövőben is teljes mértékben támogatja és elfogadja az úgynevezett szakmai, jogszabályoknak megfelelő döntéseket és nem kívánja a szakmát politikai érdekektől vezérelten befolyásolni.

Az *Adóügyi iroda* részére minden évben az adott évi költségvetésben elfogadott közhatalmi bevételek rögzítik az elérni kívánt célokat, hisz a költségvetés kiadási oldala ezektől a bevételektől is jelentős mértékben függ, így kihat a város egészének működésére. A helyi politikai vezetés – a hivatalvezető és az érintett hivatali dolgozók előkészítő munkájára alapozottan - stabilan irányít, a kockázat ezáltal minimális.

Fontos, hogy a dolgozók, mint az információ birtokosai, az információ sérthetetlenségéről, és házon belül tartásáról gondoskodjanak. A 2015. évtől valamennyi dolgozó külön titoktartási nyilatkozatot ír alá, amelyben foglaltak megsértése fegyelmi, valamint egyéb munkajogi felelősséget vonhat maga után, mindez természetesen az újonnan a szervezetbe belépő személyekre is kiterjesztésre került.

## **6. Elemi csapások:**

A Hivatal vagyonbiztosítással rendelkezik esetleges elemi csapás bekövetkezésének esetére, amit folyamatosan a kialakult helyzetnek megfelelően aktualizálunk. (pl. felújítási munkákra vonatkozó kiegészítő vagyonbiztosítás megkötése). Földrajzi elhelyezkedésünk okán az elemi csapás és a természeti katasztrófák bekövetkezésének esélye nagyon kicsi. A katasztrófavédelmi- és polgári védelmi képzésre az utóbbi időben központilag egyre nagyobb gondot fordítanak.

A fontosabb, nagyobb adatállományt, nyilvántartást kezelő számítógépek vonatkozásában *szűnetmentes tápok* kerültek üzembe helyezésre. Így a biztonságos, és elemi csapás miatti adatvesztés nélküli munkavégzés biztosított.

Az információbiztonsági szabályzat kötelezővé teszi a folyamatos és/vagy időközönkénti adatmentést, amelynek az előírásoknak megfelelően a Hivatalunk teljes mértékben eleget is tesz.

Az elemi csapások a Hivatal tekintetében nem jelentenek nagy kockázatot.

## II. PÉNZÜGYI KOCKÁZATOK:

### 7. Költségvetési:

A szabályzatok tartalmazzák a vezetőség jóváhagyását, a célokat, a mértékeket és a felelősséget. Az ellenjegyzők, a szakmai teljesítés igazolók, és a kötelezettségvállalók minden esetben elvégzik a szükséges ellenőrzéseket. Az elmúlt évhez képest a megkötendő szerződések esetén csak elvétve fordul elő, hogy nem kerülnek véleményezésre. Már az ajánlatkéréskor szükséges az ellenjegyző tájékoztatása a kötelezettségvállalással kapcsolatosan. Az utólagos tájékoztatás veszélyt jelent a költségvetés előirányzataira nézve.

A hivatal vezetése a 2021. évben is megkövetelte a szerződésnyilvántartás pontos és hatályos vezetését, ennek az arra kötelezett eleget is tesz.

**Javaslat: A szerződésnyilvántartás vezetésére kötelezett személy a továbbiakban is tegyen meg mindent annak érdekében, hogy valamennyi szerződés a nyilvántartásba felvezetésre kerüljön, amely magában foglalja azt, hogy havi rendszerességgel az egyes irodákkal kerüljön egyeztetésre sor az adott hónapban kötött szerződésekről amiatt, hogy a kockázat minimálisra csökkenjen. A szerződések hatályának lejártáról előzetes tájékoztatást a vezetőség számára adja meg.**

Határidő: folyamatos

Felelős: munkaköre szerint kötelezett

A beruházások és így az uniós pályázatok és közbeszerzések nem egy kézben összpontosulnak, - amely egyébként nem is szükségszerű -, de ennek ellenére az ezekkel foglalkozó kollégák (pályázati referens, pénzügyi irodavezető) napi kapcsolatban vannak, és tájékoztatják egymást az aktuális feladatokról. Ennek elősegítése érdekében egy közös mappa került megosztásra számítógépeiken, amely meggyorsítja az eredményesebb munkavégzést.

A járványügyi helyzetre tekintettel a 2021. évi költségvetés tervezése során megközelítőleg 100 millió Ft-tal kevesebb bevétellel kellett terveznünk. Mindezt központi elvonás (gépjárműadó), szolidaritási járulék a központi költségvetés irányába, IPA csökkenése eredményezi. Az óvatos tervezés ellenére a bevételek alakulása pozitív képet mutat, amely alapul szolgál arra, hogy a 2022. évre vonatkozóan – még mindig óvatosan, de – valamennyivel magasabb bevétellel tervezzünk.

Az egyes feladatcsoportok tekintetében szoros összefüggés van a rendelkezésre álló pénzeszközök és az elvégzendő feladatok teljesíthetősége között. Különösen fontos a tervezhetőség és kiszámíthatóság.

A működéshez szükséges források egyrészt állami normatívából, másrészt egyéb bevételekből származnak. A jogszabályi változások miatt az állami finanszírozás is bizonytalan, illetve változik, és az egyéb bevételek (pl. iparűzési adó, de akár igazgatási szolgáltatási díjakra is gondolhatunk) együttesen sem biztosítanak annyi forrást, mint amire szükség volna.

A számlavezető pénzügyintézetünk helyi fiókjának bezárását követően a mai napig problémát jelent a nagyobb összegű készpénzfelvétel. A banki ügyintézési idő ezáltal meghosszabbodott, nehezebbé vált. Ez jelentős kockázatot jelent, hiszen a legközelebbi fiók Dabas városában található.

Az Adóügyi iroda munkavégzése 2021. évben eredményesnek mondható, hiszen év végére az elfogadott előirányzatok teljesítése – a járványügyi korlátozások miatti gazdasági visszaesés ellenére – megtörtént.

**8. Likviditás:** A Hivatal számára kockázati tényezőként jelentkezhethet, ha fizetéseket nem tudja megfizetni a gáz, elektromos áram a szolgáltató által kikapcsolásra kerül, és a munkavégzés feltételeit a Hivatal nem tudja biztosítani. Ennek a kockázata a korábbi évekhez képest kisebb volt. A közmű számlák minden esetben befizetésre kerültek, az veszélybe egy alkalommal sem került. A dolgozók részére az illetmény-kifizetés is rendben, határidőben megtörtént minden alkalommal.

**Javaslat:** Továbbiakban is el kell végezni a tartozások fontosságának – az ésszerűség figyelembe vétele mellett – rangsorolását, és a kifizetések ennek a sorrendjében végezhetők. Éppen a jövőbeli gazdasági megszorítások miatt ésszerű – a prioritásokat is figyelembe vevő – gazdálkodást kell folytatni annak érdekében, hogy a csökkenő bevételek a működést ne veszélyeztessék.

Felelős: Képviselő-testület

Határidő: folyamatos

**9. Csalás vagy lopás:** A csalás, valamint a lopás tényállási elemeinek megvalósulási kockázata több szempontot is figyelembe véve általánosságban közepesnek mondható.

- Külső személy által a bejutás a hivatal épületébe napközben ügyfélfogadási időn kívül – a beléptető rendszer és a portaszolgálat miatt – csupán a portás engedélyével történhet. Az információs pult kialakítása mind arról árulkodik, hogy nagyobb hangsúlyt kívánunk fektetni a Hivatal épületébe érkező személyek, vendégek, ügyfelek fogadására.
- A hivatal vezetésének céljai között szerepel, valamennyi hivatali bejárat megfigyelésére alkalmas térfigyelő kamera létesítése, amely megfelelő pénzeszköz rendelkezésre állása esetén a 2022. évben mindenképpen javasoltnak mutatkozik.
- Az egyes irodák ajtóit zárhatók. Munkaidő után a kulcsok az ajtóban maradnak a takarítási tevékenység végzése miatt, amelyeket a takarítónő a munkája befejeztével helyez el egy erre rendszeresített zárható szekrénybe. Nemcsak az egyes irodák ajtóit zárhatók, valamennyi iroda rendelkezik zárható szekrénnyel, ennek segítségével szintén elkerülhető az irat eltűnésének, eltulajdonításának lehetősége.
- Munkaidő lejártá után a kockázat csökkentése Ócsa Városüzemeltetési Nonprofit Kft. feladata, hiszen a takarítási tevékenységet az alkalmazásában lévő személy látja el. Ezáltal a három külön bejáratú épület takarításáról úgy kell gondoskodnia, hogy párhuzamosan illetéktelen személyek benn tartózkodása és a lopás, mint kockázat minimális legyen.
- Az apparátuson belüli cselekmények – a Hivatal eszközei vonatkozásában – megvalósulásának kockázatai immáron alacsonyak. A munkavégzéshez szükséges eszközökről nyilvántartás, leltár készül.
- A Polgármesteri Hivatal épületében *beléptető rendszer* működik, amely megakadályozza illetéktelen személyek épületbe történő belépést.
- A Polgármesteri Hivatal vagyonbiztonságát jól működő *riasztóberendezés* védi.

Ebbe a kategóriába tartozhat az iratok eltulajdonításának lehetősége is. Minden hivatali dolgozó **előadói munkanaplót** köteles naprakészen vezetni, amellyel nyomon követhető az ügyiratok belső „áramlása”, így az iratok eltűnésének, esetleges eltulajdonítási lehetősége kisebb.

**Javaslat:** előadói munkanapló vezetésének megkövetelése valamennyi területen.

**Határidő:** azonnal és folyamatos

**Felelős:** irodavezetők, jegyző

A munkaügyi iratok selejtezésének ideje 50 év, ez miatt szükségszerűvé vált egy új tűzálló lemezszekrény/páncélszekrény beszerzésére, ez beszerzésre is került, így ennek hiánya miatt fennálló kockázat immáron elhárult.

**10. Biztosítási:** A Hivatal a megfelelő vagyonbiztosítással rendelkezik, továbbá az apparátus személyenként élet-, valamint balesetbiztosítással is védett. A kockázat alacsony.

**11. Felelősségvállalási:** A felelősségvállalás egyes szabályairól külön jogszabályok rendelkeznek (fegyelmi, kártérítési felelősség). Minden dolgozó például fokozott figyelmet szentel az iratok megfelelő megsemmisítésére és a személyes adatok védelmére. A felújítási munkálatok során is mindent elkövettek a hivatal dolgozói a hivatal vezetője megfelelő munkaszervezésével az adatok és iratok megfelelő védelmével kapcsolatban.

Munkavégzésünkre - különösen a végrehajtás során - jellemző a pontosság, határozottság és gondosság, így annak valószínűsége kicsi, hogy jelentősebb kártérítési igény merülne fel egy ügyfelünk részéről. Hivatástudatunk megfelelő felelősségvállalási képességgel párosul, így a véletlenszerűen okozott kár mértékét és esélyét is kis kockázatra értékelem. Az ügyfél elégedetlenség alapvetően az ügyfél jogszabálysértéséből indul ki, mivel valamely hátráltató okból kifolyólag nem tartja be a fizetési határidőket, illetve a pénzügyi teljesítést tévesen más adószámlára utalja el. Ezekben az esetekben a kockázat csökkenthető, hogyha az ügyfelek részére nyomatékossításra kerül, hogy a végrehajtási kellemetlenséget elkerülhette volna, ha a rá vonatkozó előírásokat pontosabban megtartja.

**12. Tőke beruházási:** Ennek a kockázata közepesnek mondható, a helyi politikai vezetés tisztában van az Önkormányzat anyagi helyzetével, és ennek tudatában hozza meg a beruházásokkal kapcsolatos döntéseit.

Ezek a döntések a gazdasági program, a koncepció és a költségvetés elfogadása során megalapozottakká válnak.

**13. Fejlesztési:** Fontos, hogy csak olyan beruházás megvalósítása kerüljön megindításra, amelynek költségigénye a pénzügyi lehetőségeinket nem haladja meg, ellenkező esetben ez nagy kockázati tényezőt is jelenthet és likviditási problémákat is okozhat. Előfordulhat, hogy a valós költségek meghaladják a tervezett költségeket. Az alultervezés kockázata a pályázatok tekintetében magas is lehet.

**Javaslat:** Megfontolt gazdaságpolitika, prioritások kialakítása, és azok követése.

**Határidő:** folyamatos

**Felelős:** Képviselő-testület

### III. TEVÉKENYSÉGI KOCKÁZATOK:

**14. Működés-stratégiai:** A követendő stratégia ciklusonként – ha kis mértékben is, de - folyamatosan változik. Az apparátus minden egyes változást követően igyekszik hozzá igazodni a követendő stratégia által kitűzött célok eléréséhez. A korábbi és remélhetőleg az újonnan megválasztott politikai vezetés is a szakmai vezetéssel együtt a következő stratégia folytatására rendezkedett be: többek között a még magasabb szintű jogszabálykövetés, az apparátuson belüli egyenlő bánásmód, külső-belső kommunikáció fontossága, a kollegialitás fontossága, a megfelelő munkakörülmények biztosítása.

Kiemelendő a munkavégzéshez feltétlenül szükséges információk tényszerűsége, azok megalapozott volta, hiszen, ha a stratégia pontatlan információra épül, minden bizonnyal a célok csak részben fognak megvalósulni.

A célok megvalósítása csak tudatosan, valamennyi körülményt figyelembe véve történhet. Mindez azonban időigényes. A belső átszervezések is lassú folyamat eredményeképpen, több szakaszban történhetnek meg, ugyanis mindez a működést nem veszélyeztetheti. Fontos, hogy valamennyi dolgozó beilleszkedése mielőbb megtörténjen a szervezetbe (az új szervezeti ábrának megfelelően), hatályos munkaköri leírással rendelkezzen és fizikailag is a végleges helyére kerüljön.

A működés elsősorban a rendelkezésre álló emberi erőforrástól és az általuk elvégzendő feladatoktól (azok mennyiségétől és minőségétől) függ.

**Javaslat: a kormányzati döntésekhez igazított stratégia kidolgozása és ahhoz megfelelő munkaszervezés, valamint személyi állomány kialakítása és fenntartása.**

Határidő: folyamatos

Felelős: jegyző

A működés alapja a humánerőforráson múlik. Éppen emiatt fontos a dolgozók mind erkölcsi, mind pénzbeli elismerése a fluktuáció lehetőségének minimálisra történő csökkentése érdekében. Jelenleg biztosított egy hatékony munkavégzés. Minden ügyintéző felel a saját területért és ugyanakkor együttesen is összedolgozik a Hivatal hatékony, jogszabályoknak megfelelő működése érdekében. A fejlődés folyamatos, és a hatékony működés másik fontos alappillére a rendszeres visszacsatolás.

A stratégiai döntések tekintetében kiemelt fontosságú a Hivatal bevételszerző tevékenysége, amely elsődlegesen az adóügyi irodán keresztül történik. Az irodavezető folyamatos célként tűzte ki az adóhátralékok folyamatos csökkentését. Kockázatként mutatkozik, hogy az esetleges több éves elmaradások behajtása nehezebb feladat, figyelembe véve azt a szempontot, hogy jelenleg is nehéz kitermelni, előteremteni egy-egy adózónak az elmaradását az adott évi befizetések mellett.

A stratégiai döntések fontossága kiemelkedő az Adóügyi Irodára vetítve, tekintettel arra a vetületére, hogy a saját bevételek összetétele, volumene hogyan változik a döntés eredményeképpen. A jelenlegi struktúra kiegyensúlyozott konjunktúrában nem jelent nagy kockázatot. Az egyedi gazdasági társaságok stabil működése már más kérdés, különösképpen, ha nagy befizetési volumennel rendelkezik a cég az iparüzési adó megoszlásánál.

A 2021. évi célkitűzés végrehajtása még nem zárult le, de már előre jelezhető, hogy a 2021. évi tervezett előirányzatot megfelelő mértékben teljesíteni tudja az Adóügyi Iroda, így a bevétel arányában a költségvetés kiadási oldala is biztosított az Önkormányzat költségvetésében. A hátralék állomány kockázatos elemei évről-évre csökkennek, elsősorban a 2016-ig előírt adóhátralékok elévülésével és a behajthatatlan tételek évenkénti kivezetésével csökken, amely összeggel a behajthatatlan adóhátralék és így az Önkormányzat éves beszámolója egy megbízhatóbb valós képet mutat, megfelelő adatok alapján tájékoztat. A végrehajtási tevékenység folyamatos figyelése szükséges. Az Adóügyi Iroda figyelembe veszi, hogy az adózónak (magánszemély, egyéni vállalkozó és vállalkozó) a következő évben is eleget kell tennie adófizetési kötelezettségének a törvényi előírásoknak megfelelően (március 15., szeptember 15.) és fontos a teljesítési határidők pontos betartására való ösztönzés. Működésünk alapja a humánerőforráson múlik. Jelenleg biztosított a hatékony munkavégzés, minden ügyintéző felelős a saját területéért és ugyanakkor együtt is összedolgoznak az Adóügyi Iroda jobb hatékonysága érdekében. Fontos a koordináció, amely 2021. adóévben még jelentősebb volt a sok alkalmi, rögtön előforduló jellegű feladat miatt. Itt alapvetően kiemelendő a járványügyi intézkedésekkel kapcsolatos rendelkezések folyamatos nyomon követése.



## 15. Információs:

A kommunikáció hiánya a Hivatalban jelentős kockázati tényezővel járhat. Az irat átadás-átvétel iktatás során történő folyamatos dokumentálása előadói munkanaplók rendszeresítésével immáron működik, így az ügyiratok folyamatos nyomon követhetősége biztosított.

A Titkárságon egyes irodák részére elhelyezett irattálca rendszer kialakítása és használata azt eredményezi, hogy a dokumentumok útján történő kommunikáció hatékonyan működik, azaz a dokumentumok aláírást követően rendszerezve eljutnak a címzett irodák részére.

Az irodák közötti információáramlást továbbra is szabályozni kell.

**Javaslat:** az irodák, továbbá az egyes kollégák egymás közötti információáramlása során az e-mailben (írásban) történő kommunikációt ösztönözni kell a jobb együttműködés és nyomon követhetőség érdekében.

Határidő: folyamatos

Felelős: jegyző, irodavezetők, valamennyi dolgozó

Fontos, hogy a felső vezetés tagjai között működjön az oda-vissza irányuló kommunikáció, és személyes kontaktus. Így várható el egy egységes, hatékony és konfliktusmentes munkavégzés. A Hivatal vezetése éppen emiatt nagyobb hangsúlyt fektet az apparátussal való kommunikációra is. A jelenlegi hivatal vezetése a személyes - személyenkénti - közvetlenebb kommunikációt fontosabbnak tekinti, mint a hierarchia szabályai által támasztott követelmények betartását a kommunikáció területén. A Hivatal egy kis létszámú hivatalnak tekinthető, ahol a merev hierarchia fenntartása nem minden területen szükséges. Fontos ennek határainak meghatározása, hogy a dolgozók is tudják, hogy milyen esetekben fordulhatnak közvetlenül az irodavezetőkhez és a jegyzőhöz.

**Javaslat:** A folyamatos személyes kommunikáció legalább ilyen, vagy hatékonyabb szinten való fenntartása (a közvetett tájékozódás az információk pontosságát veszélyezteti, és a hibázás, félreértés lehetőségét növeli).

Határidő: folyamatos

Felelős: jegyző, irodavezetők, valamennyi dolgozó

A belső információáramlás egyik sarokköve az e-mailforgalom. Amennyiben az e-mail megérkezéséről visszaigazolás nem érkezik, információ elveszhet a csatornában.

**Javaslat:** E-mailben történő belső kommunikáció esetében kézbesítési visszaigazolás kérése minden releváns és fontos esetben.

Határidő: folyamatos

Felelős: jegyző, irodavezetők, valamennyi dolgozó

A belső informatikai hálózat kiépítése és tökéletesítése a Hivatalban a 2019. évre teljes mértékben megtörtént, így az irodák közös mappákban tudnak egymással dokumentumokat megosztani, segítve és egyszerűsítve közöttük az adatáramlást és egyben biztosítani az adat és információbiztonságot. A kialakított megosztott mappákhoz a hozzáférhetőségi jogosultságot a jegyző adja.

A papír alapú dokumentumáramlás mellett az eljárási jogszabály is lehetővé teszi az elektronikus csatornák használatát a külső kapcsolattartás eszközeként. A hivatalon belül elsősorban a papír alapú információáramlás jellemző, de nem ritka az elektronikus csatorna használata sem. A BCP/DRP eljárásrend, a Rendszerbiztonsági terv, a Konfigurációkezelési eljárásrend, a Rendszer karbantartási eljárásrend, valamint az adathordozók védelmére vonatkozó eljárásrend a Hivatal rendelkezésére áll.

A szabályzatokban foglaltak tényleges betartásában/betartatásában rejlő kockázat igen nagy, sok esetben a leírtak gyakorlatban történő megvalósítása nem kivitelezhető teljes egészében. Az információbiztonsági szabályzat szerint például nem lenne mód arra, hogy az ügyfelek szabadon (kíséret nélkül) közlekedjenek a Hivatal épületén belül. Minden esetben kísérni kellene egészen az

ügyintézőig és kifelé az épületből való távozás során is. Mindez azonban lassítja az ügyintézés menetét mind a recepción, mind pedig az egyes ügyintézők tekintetében.

Nagyon nagy a jelentősége annak, hogy a megfelelő információ pontosan és egyértelműen jusson el az érintettekhez, az esetleges félreértések és problémák elkerülése érdekében. Tökéletes megoldás erre a hetente megtartott *irodavezetői értekezlet*. Az elhangzott közérdekű információkat az irodavezetők megosztják a dolgozóikkal, így sokkal gyorsabb és pontosabb, egybehangzó tájékoztatást kapnak. Fontos még az irodák közötti megfelelő kommunikáció. Nagy problémát okozhat, ha az információk nem megfelelően, hiányosan, esetlegesen elferdítve kerülnének átadásra, mert ezzel súlyos hibalehetőségek merülnének fel. A feldolgozott információ mennyisége mellett ejtett hibák száma nem jelentős, az ebből adódó kockázat és kár nem releváns az összbevétel mennyiségéhez képest. A vezetői információáramlás megvalósul. A képviselő-testület felé évente kétszer beszámoló készül a zárási információik alapján az adóbevételek alakulásáról. Az adóbevételek költségvetési előirányzatainak alakulása szintén egy jó mutató és egyben egy információs csatorna is.

## 16. Hírnév:

- *Adóügyek:* e terület olyan jellegű, hogy valamely ügyfélre (adózó) nézve szankcióval, kötelezéssel, vagy marasztaló döntéssel jár(hat). Ebből eredeztethetően az említett hatósági munkák megítélése e személyek részéről negatív, azonban ez ennek a velejárója, a jogszabályi kötelezettségnek – ennek ellenére is – eleget kell tenni. Az adóztatás fogalmához a köztudatban már van egy jelentős képzettség. Az irodavezető és a kolléganők jó és ügyfélbarát hozzáállása megfelelő módon befolyásolni tudja ezt az irányt, így itt is minimalizálni lehet a kockázatot. Az Iroda kifejezetten ügyfélcentrikus kíván maradni a jövőben is. Fontos az Adóügyi Iroda azon elvárásának köztudatban tartása, amely alapján minden adózó pontosan határidőre tegyen eleget fizetési kötelezettségének. Ugyanakkor továbbra is segíteni kívánunk a rászorultakon, akik átmeneti nehézséggel küzdve részletfizetés keretében tudnak adófizetési kötelezettségüknek eleget tenni.
- *Hatósági ügyek:* az ügyek jelentős részére jellemző, hogy valamely ügyfélre (panaszolt, ügyfél) nézve szankcióval, kötelezéssel, vagy marasztaló döntéssel zárul(hat), így előfordul, hogy egyes esetekben – ügyfél számára kedvezőtlen döntésnél – az önkormányzatot, hivatalt negatívan ítélik meg. Mindez azonban a jogszabálykövető munka – az esetleges elutasító döntések – elkerülhetetlen velejárója. A Hivatal minden dolgozója igyekszik a munkáját olyan módon végezni, hogy a Hivatal jó hírnevéhez hozzájáruljon. Az etikai kódexben foglaltak betartása munkaköri kötelezettség. A közvélemény sok esetben mossa össze egy-egy Hivatal működését az aktuális politikai helyzettel. Hivatalunk igyekszik ettől elhatárolni magát.
- *Pénzügyi iroda:* A likviditási gondok okozta tartozás-felhalmozás miatti elégedetlenség pl. a határidőben ki nem fizetett vállalkozók részéről a pénzügyi irodán csapódhat le.

A telefonközpont megfelelő működése lehetővé teszi a hivatal ügyfelek általi elérését. Ebben nagy szerepe van az információs pult kialakításának is.

**17. Technológiai kockázat:** a hatékonyság fejlesztése érdekében egyes feladatoknál új technológiá(ka)t kell, vagy kellett bevezetni.

- Nagymértékben nehezíti, és egyben bonyolítja is a munka ellátását a *szociális ügyintézés* területén, hogy az egyes ellátásokat 4 egymástól különböző programban kell kötelezően rögzíteni. (PTR - Pénzbeli és természetbeni ellátások rendszere, Foglalkoztatási és Közfoglalkoztatási Adatbázis, OEP jelentés Országos Egészségbiztosítási Pénztár, KENYSZI - Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást igénybevevőkről). E rendszerek központi szerveren keresztül működnek, amelyek gyakran akadoznak,

hátráltatva így a hatékony és gyors munkavégzést. Ugyanazon adatot ráadásul egyszerre több rendszerbe is fel kell vezetni. Ez jogszabályi kötelezettség, ennek eleget kell tenni, azonban célszerű lenne, ha ezen adatbázisokat központilag összefésülnék a közeljövőben, azonban erre sajnálatos módon nincs ráhatásunk.

- Az *adóügyi irodában* 2018. évben bevezetésre került az ASP központi rendszer, amelynek teljes mértékben kiszolgáltattak vagyunk. Központi üzemzavar esetén semmit nem tudunk tenni, csupán jelezni a problémát és várni. A kezdeti átállási nehézségek után elmondható, hogy a kollégák egyre jobban betanultak a rendszer használatába és így év végére már számukra nem jelent problémát a rendszerben történő bonyolítás. Elmondható, hogy 2019. évben az ASP központi rendszer már stabilabban, kevesebb hibával működött és reméljük, hogy az ASP rendszer évről évre stabilabbá és még inkább felhasználóbaráttá válik.
- A *munkaügyi területén* KIRA kezdeti nehézségek után a rendszer kiismerésével a problémák száma csökkent.
- A Képviselő-testületi Információs Rendszer (KIR), amely a képviselők munkáját segíti az ülésekre való felkészülésben, amely a kialakult gyakorlat alapján tökéletesen működik.
- Pénzügyi területen 2019. január 1. napjától bevezetésre került az ASP gazdálkodási rendszer. Az új központi rendszerre történő átállás nem volt problémamentes, majd három hónapig tartott, amíg a könyvelési feladatok ellátása biztosítottá vált. Mindez jelentős feszültséget okozott mind a dolgozók, mind a vezetés körében, ugyanis a jogszabályok által támasztott határidők alól felmentés nincs, azokat mindenképpen tartani kell. Szerencsére határidőt nem mulasztottunk, a beszámoló rendben elkészült, amelyhez külső segítséget vettünk igénybe.
- Magas kockázatot jelentett a 2018-2019. évben bevezetésre került ASP rendszer és az e-ügyintézés, amelynek az informatikai háttere teljes mértékben biztosított volt a Hivatalnál. Az ASP bevezetése a folyamatos továbbképzések, a megnövekedett adatszolgáltatások, az adatmigráció stb. miatt veszélyeztette a mindennapi munkavégzést és a jogszabályi rendelkezéseknek való maradéktalan megfelelést, azonban valamennyi érintett dolgozó erőn felül helytállva mindent megtett a határidőn belüli ügyintézés érdekében.

Új technológia bevezetése mindig magas kockázattal jár, a bevezetés időszakában a legmagasabb. Az idő előrehaladtával (jelentkező hibák, zavarok megoldásával, kiküszöbölésével) a technológia kockázata csökken.

**18. Projekt kockázat:** nem jellemző az átgondolatlan beruházás, a politikai vezetés igyekszik minden beruházás vonatkozásában a jogszabályi rendelkezéseket maradéktalanul betartani. Az Önkormányzat likviditási helyzete is arra szorítja a vezetést, hogy meggondolatlan projekteket ne kezdeményezzenek, hiszen tudják, hogy az ezzel okozott kár nagysága magát a Hivatal működését is veszélyeztetné.

Projektbe belekezdeni csakis előzetes stratégia alapján, és azon belül meghatározott – elérni kívánt – célok kitűzése mellett előzetes vizsgálatok, számítások, kalkulációk figyelembevételével lehet, mindezek nélkül kockázatos, és kihatással lehet az egész szervezet működésére, likviditására. Kockázatot jelenthet ismeretlen, folyamatosan új, külsős cégekkel való együttműködés. A kockázat enyhítését a velük kötött megbízási szerződésekben lévő jogok, kötelezettségek, valamint felelősség pontos körülhatárolása jelentheti.

**19. Újítási:** Az infrastrukturális fejlesztések eddigi, és a jövőbeni megvalósításával a munka megfelelő hatékonysággal ellátható.

Az újítások folyamatosan napirenden vannak, mely kérdés összefügg sok más aspektussal (jogszabályváltozások, likviditás, technológia, személyi állomány).

Az új rendszerek bevezetése minden esetben nehéznek és kockázatosnak mondható (lásd. ASP és e-ügyintézés)

Minden szervezeti egység szempontjából fontos a folyamatos megújulás.

Az ASP bevezetésével már a jövő fejlődési kihívásainak is eleget tesznek az érintett területek. Minden új lehetőséget ki kell használni egy megfelelő új gyakorlat kialakításához. A váltással együtt természetesen a fejlődés kockázatokat is rejthet magában. A munkafázisainkat folyamatosan javítjuk, kiegészítjük, korrigáljuk az ügyfelek igényeihez képest. Itt kockázat az új elemek bevezetésével felmerülhet, de pontosan, ezért minden résztvevő számít rá és jobban odafigyel az új dolgok elindításánál – a kockázat nem releváns. Sőt fontos eleme a kockázatok minél nagyobb mértékű kizárásánál a folyamatos szellemi és materiális innováció.

#### IV. EMBERI ERŐFORRÁS KOCKÁZATOK:

##### **20. Személyzeti:**

###### ➤ Hivatalvezetői szint:

E pozícióban eltöltött hat évben elsődlegesen arra kellett törekedni, hogy a szükségszerű és kilátásba helyezett szervezeti átalakítások, átszervezések és technológiai fejlesztések megtörténjenek amellet, hogy a korábbi időszak elmaradásait pótolni és hatályosítani szükséges (szabályzatok, rendeletek hatályosítása folyamatos, azonban ezeket egyszerre képtelenség a mindennapi munka mellett, így azok havi szinten folyamatosan történnek mind a mai napig).

Mindez egy lassú folyamat, hiszen mindemellett párhuzamosan a Hivatalnak hatékonyan, jogszabályi előírásoknak megfelelően működni kell. Már ez idő alatt is sikerült mind szervezetileg (Hatósági és Pályázatkezelő Iroda létrehozása, új anyakönyvi helyiség kialakítása, információs pult kiépítése, ügyfélszolgálati rendszer működtetése, új telefonközpont kiépítése stb.), mind technológiailag (valamennyi számítógép cseréje, belső hálózat kiépítése, szélessávú internet, Képviselő-testületi Információs Rendszer, projektor beszerzése stb.) nagyobb előrelépéseket tenni.

Hivatalvezetőként igyekszem megtenni mindent annak érdekében, hogy a hivatali apparátus egy összetartó közösség legyen. Éppen emiatt számos hivatali munkaidőn kívüli programot igyekszem szervezni a dolgozó részére. Mindig új ötleteket kitalálni, amely az esetleges erkölcsi elismerésüket növelheti a dolgozóknak. Ilyen például az évente megszervezésre – a nagy népszerűségnek örvendő – kerülő kétnapos kirándulás, amely mindenképpen a hivatali apparátus összekovácsolására hivatott. Mindemellett negyedévente ünnepeljük a dolgozók névnapjait, amikor is az ünnepeltek süteményekkel készülnek, míg a többi dolgozó pedig ajándékot vásárol részükre. Decemberre bevezetésre került egy színházi látogatás, amely megszervezése során mindig igyekszem olyan előadást és helyszínt kiválasztani, amelynek látogatására sok dolgozó részéről egyébként nem lenne lehetősége. Kiemelendő az adventi koszorúkészítés, továbbá egy évvégi közös ebéd tartása az év értékelésével egybekötve. Sajnálatos módon e közösségépítő programok ebben az évben részben elmaradtak, vagy más formában kerültek megtartásra a járványügyi helyzet miatt elmaradtak, de reményeim szerint a jövő évben ezek közül igyekszünk minél több programot megtartani.

A 2020-2021. évet kiemelkedően a járványügyi helyzet határozta meg. Jelentős terhet rótt mind a Polgármesterre, mind a Jegyzőre. Meg kellett szervezni a hivatali otthoni munkavégzést, ugyanis a jogszabályok által támasztott feladatok és határidők a járványügyi helyzetre tekintet nélkül kötelezők valamennyi ügytípusra vonatkozóan. A Polgármesteri Hivatal munkavégzését sikerült úgy megszervezni, hogy valamennyi iroda folyamatosan tudta teljesíteni a feladatait, határidőtúllépések a járványügyi helyzet miatt nem merültek fel.

###### ➤ Hatósági és Pályázatkezelő Iroda:

###### • Iktatás és irattározás

E területen nyugállományba vonult a kolléganő és utódjaként nem volt egyszerű megtalálni azt a megfelelő munkaerőt, aki mind szakmailag mind pedig szorgalommal képes ellátni az iktatással és irattározással kapcsolatos munkaterhet és a precíz

munkavégzés követelményének terhére. Azt gondolom, hogy sikerült megtalálni azt a kollégánőt, aki rátermettségével és szorgalmával nap, mint nap igazolja, hogy tökéletesen megfelelő a munkakör betöltésére.

- **Szociális feladatok:**

A 2021. évben a szociális ügyekkel kapcsolatos feladatokat 1 fő szociális ügyintéző látta el. A szociális ügyintézőt, távolléte esetén a hagyatéki és hatósági ügyintéző helyettesíti.

- **Anyakönyvi, népesség-nyilvántartási feladatok:**

Az anyakönyvvezető az ezen területet érintő kötelezettségei mellett a polgári védelmi (közbiztonsági) referens funkciót is betölti, helyettesként pedig ellátja az iktatással kapcsolatos feladatokat is.

Helyettesítését anyakönyvi ügyekben a Pénzügyi ügyintéző látja el. Mindenképpen szükségesnek mutatkozik még egy kolléga anyakönyvvezetőnek való betanítása, beiskolázása annak érdekében, hogy a helyettesítés teljeskörűen megoldott legyen.

A 2021-es évre a házasságkötések színvonalas megtartásához szükséges helyiség és eszközök az anyakönyvvezetők rendelkezésére álltak. 2021. évben elkészült a kültéri esküvők részére hely adó belső udvar, amely még inkább színvonalasabbá teszi az anyakönyvi eseményeket.

A GDPR-nak való megfelelés tekintetében ezt a területet is jellemzi, hogy központilag kiadott nyomtatvány-minták állnak az ügyintéző rendelkezésére, annak módosítására helyi szinten nincs lehetőségünk. Az Ócsa városban havonta megjelenő újságban rendszerint megjelentetésre kerülnek a házasságkötések, halálesetek, valamint a gyermekszületek. A megjelentetéshez szükséges érintetti hozzájárulás beszerzésére adatkezelési tájékoztató került megalkotásra.

- **Főépítész:**

A főépítész szerdai napokon fogadja az ügyfeleket és a helyi építési szabályzat alkalmazásában és vonatkozó építésügyi kérdésekben nyújt támogatást az ügyfelek és a kollégák számára, valamint szakhatósági megkeresések megválaszolását is végzi. A munkavégzéséhez szükséges informatikai háttér biztosított.

- **Hatósági és pályázatkezelési feladatok:**

A hatósági ügyekkel kapcsolatos feladatokat jelenleg az mb. hatósági irodavezető, a Hatósági ügyintéző I., és a Hagyatéki és hatósági ügyintéző látja el. A Hatósági ügyintéző I. egyben pályázati referens is, aki a pályázatokkal, önkormányzati felújításokkal, beruházásokkal kapcsolatos ügyintézés, koordinációt is ellátja.

Az egyedi hatósági ügyek között az idei évben is nagy számban kerültek elintézésre birtokvédelmi ügyek, behajtási engedélyek, hatósági bizonyítványok, valamint állatvédelmi és hulladékgazdálkodási ügyek. A 2021. évben is elmondható, hogy az ügyek többségét még mindig személyesen intézik az ügyfelek, az elektronikus ügyintézés lehetőségével csak az arra kötelezettek, azaz cégek, egyéni vállalkozók, illetve más hivatalok élnek.

Mindezek mellett összefoglalva elmondható, hogy az ügyintézők megfelelő szakmai tudással és már kellő rutinnal rendelkeznek a különböző hatósági ügyek elintézéséhez. A szükséges infrastrukturális háttér adott, minden ügyintéző rendelkezik a munkavégzéséhez szükséges eszközökkel.

➤ **Közterület-felügyelet:**

A közterület-felügyelet a 2021. évben 1 személlyel megfelelő szakértelemmel és hatékonysággal működött. Szoros a kapcsolat a rendőrséggel és kiszélesedett a Közterület-felügyelet által ténylegesen ellátott ügýtípusok köre. A térfigyelő kamerarendszer bővítésével még inkább hatékonyabbá vált a felderítések sikeressége. A kihelyezett kamerák HD felbontásúak és rendszámfelismerősek, amely segíti az esetleges bűncselekmények és szabálysértések elkövetőinek felderítését.

➤ **Pénzügyi iroda:**

A Pénzügyi iroda 8 fővel, elegendő létszámmal végzi a munkafadatait. A 2019. január 1. napjától kezdődően bevezetett ASP gazdasági rendszer használata az idei évre már rutinná vált. Az iroda környezete megszépült, új bútorok kerültek beszerzésre, ezáltal az iratok jobban rendszerezhetőkké váltak.

➤ **Személyügyi munkakör:**

A munkakört egy személy problémamentesen látja el, aki a vezetőség felé megfelelő - a munkakörhöz megkövetelt - bizalommal rendelkezik.

Helyettesítése jelenleg nem megoldott. Kiemelendő feladat, hogy a 2022. évben kijelölésre kerüljön a munkakör helyettesítésére alkalmas köztisztviselő.

➤ **Adóügyi Iroda**

Jelenleg négy fővel az Adóügyi Iroda a szükséges kapacitásokkal rendelkezik. A korábbiakban felgyülemlett adminisztrációs hátralék feldolgozása az 1 fővel történő bővítéssel megtörtént. Az adóbevételek az előirányzott mértékhez mérten a várhatónál is nagyobb mértékben befolytak, mindezt az óvatos tervezés, valamint a végrehajtással kapcsolatos feladatellátás eredményezte. Mindehhez hozzájárul az adófelderítésre való nagyon koncentráció. Ez év utolsó negyedében megkezdődött jegyzői kezdeményezésre és szervezésre egy átfogó adófelderítés a magánszemélyek kommunális adója tekintetében, ugyanis megalapozottan feltehető, hogy jelentős számban vannak a nem fizetők éppen emiatt utcáról utcára, házzámról házzámra haladva egész Ócsát lefedve megkezdődött az adófelderítés és az azzal kapcsolatos feladatellátást a mindennapi munkavégzés mellett.

➤ **Titkárság**

A titkársági feladat tevékenysége rendkívül összetett és kiemelten fontos, amely kiterjed különösen a képviselő-testületi anyagok előkészítésére és kezelésére, a Képviselő-testület munkájának segítésére, valamint a polgármesteri és jegyzői titkársági feladatok elvégzésére is. Kezeli a Képviselő-testületi Információs rendszert, a jegyzőkönyvek és határozatok elkészítését, azok feltöltését és segíti a polgármester és a jegyző munkáját.

**19. Szervezeti:**

A Polgármesteri Hivatalban jelenleg 3 iroda, mint szervezeti egység működik. Emellett a személyügyi előadó és a közterület-felügyelet, mint önálló szervezeti egység közvetlenül a jegyzőnek vannak alárendelve.

Valamennyi iroda rendelkezik irodavezetővel, akik minden héten, hétfőn 9 órakor irodavezetői értekezleten beszámolnak a Hivatal vezetője, azaz a jegyző számára az egy hét fontosabb történéseiről, illetve esetlegesen megoldandó – felső vezetés jóváhagyását megkívánó – ügyekről, problémákról. Az értekezleten írásos jegyzőkönyv készül. Az értekezleten elhangzottokról az irodavezetők szintén írásban tájékoztatják az irodájuk alkalmazottait, amelyről írásban jegyzőkönyvet készítenek. Ezáltal a visszacsatolás megtörténik.

**20. Pszichikai:**

Amennyiben a Hivatalon belül hiányzik a munkáért való elismerés akár felső, akár alsóbb szinten, mindez alapja lehet az esetleges rossz közhangulatnak. Az erkölcsi elismerés ösztönző hatása a hatékony munkavégzés tekintetében vitathatatlan.

A munkaköri leírások hatályosítása folyamatos. A vezetőség nagyobb figyelmet fordít a korábbi évektől eltérően a dolgozókkal szembeni egyenlő bánásmód terén is (juttatások és személyes kapcsolatok terén).

Hivatalvezetőként mindenképpen fontosnak tartom azt, hogy a Hivatalban a közhangulat megfelelő legyen. Ez a nagy munkateher mellett egyre nehezebben kivitelezhető, azonban ennek ellenére mindent el kell követni annak érdekében, hogy erkölcsi elismerésként a dolgozók - a lehetőségekhez mérten - érezzék azt, hogy amennyiben ők a feladatuk ellátása során a Hivatal és a vezetőség érdekében, valamint egyes munkakörök esetében az ügyfelek elégedettségéért mindent megtesznek, cserébe bármilyen problémájukkal fordulhatnak a vezetőhöz. Fontos, hogy a jegyző (mint a hivatal vezetője) kiálljon a hivatali dolgozók mellett és amire jogszabály lehetőséget biztosít, azért lobbizzon a polgármester és a Képviselő-testület előtt, továbbá, hogy olyan mértékű kockázatokat is közös erővel le tudjunk küzdeni, mint 2020-2021. évben kialakult koronavírus világjárvány.

## **21. Egészség és biztonsági:**

- A Hivatal minden dolgozója részt vesz az éves orvosi alkalmassági vizsgálaton, melyről igazolást állít ki az üzemorvos. Annak, akinek szükséges, a vizsgálat alkalmával ad beutalót a képernyő előtti munkavégzéshez kapcsolódó szemészeti szakvizsgálatra. Kétévente minden köztisztviselő élhet a szemüveg-költségtérítés lehetőségével, így védve a szem romlását képernyő előtti munkavégzéstől.
- A Polgármesteri Hivatal és az Önkormányzat minden dolgozója részt vesz évente a Tűz- és Munkavédelmi oktatáson. Lényeges, hogy a munkatársak munkavégzés közben odafigyeljenek maguk és munkatársuk egészségére, illetve, hogy a munkavégzéshez szükséges eszközöket is rendeltetésüknek megfelelően használják. Így megelőzhetőek a munkabalesetek és a meghibásodások. Az épület külső és belső felújításával sikerült magas színvonalú munkakörnyezetet kialakítani, melynek megőrzésére minden dolgozónak fokozottan figyelnie kell, így óvhatjuk meg az épület állagát, munkahelyünk tisztaságát.
- A 2021. évben fokozott figyelmet szenteltünk a járványügyi védekezésre, amellyel kapcsolatban kijelenthető, hogy fertőzőség miatt a Hivatal bezárására nem került sor. Valamennyi kolléga komolyan vette a vezetőség által megkövetelt előírásokat, amelyek hatékonynak bizonyultak.

## V. ÖSSZEGZÉS:

A Hivatal vonatkozásában a fenti kockázati tényezők külön-külön történő megvizsgálását követően – összevetve a 2018-2020. évben készített kockázatelemzés eredményével – az alábbiak állapíthatók meg:

- A kockázati tényezők esetében a kockázatok mértéke a 2021. évben a megelőző évekhez képest részben pozitív változást mutattak. Kiemelendő az infrastrukturális, az információs, valamint a környezeti kockázatok terén bekövetkezett pozitív irányú változás. A kockázatok csökkentéséhez hozzájárult a jelenlegi politikai és szakmai vezetés pozitív hozzáállása, és a korábbi évek kockázatelemzéseiben tett javaslatok elfogadása, követése és – a lehetőségekhez mérten történő – megvalósítása. Sajnálatos módon a járványügyi helyzet egyes kockázati tényezők tekintetében magas kockázatot eredményezett még 2020. évben, azonban ezek kezelése a 2021. évre a korábbi évben szerzett tapasztalatok alapján részben egyszerűsödött.
- Az infrastrukturális kockázati tényezők mértéke a járványügyből eredő gazdasági válság ellenére is csökkenthető volt 2021. évben is.
- A többi kockázat többsége is csökkenthető volt ésszerű és koncentrált szervezéssel, és vezetéssel, amely, még ha nem is teljes mértékben, de legalább részben hozzájárulhat egy hatékonyabban működő, ügyfélbarát, egymással együttműködő apparátusra építkező Hivatal kialakításához, fenntartásához.

A külső és belső kockázatok beazonosítása során felmért hatások meghatározott szinten belül tartására hozott döntések, illetve az azokat megvalósító kontrollintézkedések eredményei tekinthetők a szervezet céljai hatékony elérésének, biztosítékainak. Szükséges hangsúlyozni, hogy a megfelelően kialakított és működtetett kockázatkezelés elősegíti és támogatja magának a teljes belső kontrollrendszernek fejlesztését is, ezáltal a szervezet képes hatékonyan szembenézni a szervezeti célok elérésének kockázataival, így növelve a veszélyekkel szembeni „ellenálló-képességét”.

Természetesen ebben az évben is maradtak olyan kockázati tényezők, amelyeknek a mértéke jelenleg is legalább közepes, vagy magasabbnak mondható, azonban azok egy része olyan, amely minimálisra szorítása csupán jelentős anyagi ráfordítással (pl. új, a modern kor elvárásainak megfelelő polgármesteri hivatal építése) valósíthatók meg, prioritási sorrend kialakításával kerülnek a jövőben csökkentésre, vagy azokat nem tudjuk közvetlenül befolyásolni.

Amennyiben a politikai és a szakmai vezetés a kockázatelemzésben foglalt – a fentiekben taglalt és kifejtett – javaslatokat figyelembe véve alakítja ki továbbiakban is a stratégiáját, és előtérbe helyezi azok megvalósítását, és folyamatosan megfelelő prioritási sorrend alapján ítéli meg és elemzi az egyes kockázati tényezőket, akkor mindez egy jól működő Hivatalt eredményezhet a 2022. évben is.

**Ócsa, 2021. december 6.**

**dr. Molnár Csaba**  
jegyző