



**ZALAEGRSZEG MEGYEI JOGÚ VÁROS
CÍMZETES FŐJEGYZŐJÉTŐL**

*8901 Zalaegerszeg, Kossuth L. u. 17-19.
Telefon: 92/502-106, fax: 92/311-474*


..... napirendi pont

ELŐTERJESZTÉS

**Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése
2020. március 5-i ülésére**

Tárgy: Tájékoztató a Polgármesteri Hivatal 2019. évi működéséről

Előterjesztő: dr. Kovács Gábor címzetes főjegyző

**Készítette, törvényességi
és tartalmi-formai
szempontból ellenőrizte:** Önkormányzati Osztály
dr. Kiss Viktória
jogi és testületi szakreferens 

Egyeztetve: Valamennyi szervezeti egység vezetőjével

Tárgyalta: Valamennyi Bizottság
Roma Nemzetiségi Önkormányzat
Ukrán Nemzetiségi Önkormányzat

TARTALOMJEGYZÉK

I. TESTÜLETI MUNKA

II. SZEMÉLYÜGYI TEVÉKENYSÉG

III. FELADAT VÁLTOZÁSOK

IV. PÁLYÁZATOK

V. KÜLSŐ ÉS BELSŐ VIZSGÁLATOK, ELLENŐRZÉSEK

VI. HATÓSÁGI ÜGYEK ÉS ÜGYIRATFORGALMI STATISZTIKA

VII. PERES ÜGYEK

VIII. HIVATALI INFRASTRUKTÚRA

IX. EGYES SZERVEZETI EGYSÉGEK

Adóosztály
Közgazdasági Osztály
Ellenőrzési Osztály
Önkormányzati Osztály
Polgármesteri Kabinet
Műszaki Osztály
Főépítész Osztály
Építéshatósági Osztály
Szociális és Igazgatási Osztály
Humánigazgatási Osztály

X. HIVATALVEZETÉS

XI. ÖSSZEGZÉS

Tisztelt Közgyűlés!

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 81. § (3) bekezdés f) pontja, valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 6/2007. (II.9.) önkormányzati rendelete 70. § (1) bekezdés g) pontja értelmében a jegyző a polgármester irányításával gondoskodik az önkormányzat működésével kapcsolatos feladatok ellátásáról, ennek keretében évente beszámol a közgyűlésnek a hivatal munkájáról.

A **Gazdasági Bizottság** 16/2020. (II.26.) határozatával az előterjesztést **12 igen, egyhangú szavazattal** támogatta.

A **Humánigazgatási Bizottság** 10/2020. (II.24.) határozatával egyhangúlag – 15 igen szavazattal – a tájékoztatót tudomásul vette.

A **Műszaki Bizottság** 14/2020. (II.27.) határozatával a Polgármesteri Hivatal 2019. évi működéséről szóló tájékoztatót – 11 igen szavazattal, 1 tartózkodás mellett - elfogadásra javasolta a közgyűlésnek.

A **Pénzügyi Bizottság** 11/2020. (II.27.) határozatával az előterjesztést 9 igen, egyhangú szavazással közgyűlési tárgyalásra alkalmasnak tartja.

A **Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottság** 19/2020. (II.24.) határozatával – 11 igen, egyhangú szavazattal – az előterjesztést közgyűlési tárgyalásra alkalmasnak tartja.

Az **Ügyrendi, Jogi és Vagyonnyilatkozatot Ellenőrző Bizottság** 36/2020. (II.24.) határozatával az előterjesztést megtárgyalta és 11 igen, egyhangú szavazattal a közgyűlésnek elfogadásra javasolja.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város **Ukrán Nemzetiségi Önkormányzata** Képviselőtestülete 11/2020. (II.26.) határozatával „*Tájékoztató a Polgármesteri Hivatal 2019. évi működéséről*” című előterjesztéssel egyetért, elfogadásra ajánlja a Közgyűlésnek.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város **Roma Nemzetiségi Önkormányzata** Képviselőtestülete 16/2020. (II.26.) határozatával „*Tájékoztató a Polgármesteri Hivatal 2019. évi működéséről*” című előterjesztéssel egyetért, elfogadásra ajánlja a Közgyűlésnek.

Fentiek alapján az alábbiakban tájékoztatom a T. Közgyűlést a Polgármesteri Hivatal 2019. évi munkájáról.

I. TESTÜLETI MUNKA

A közgyűlési és bizottsági ülések előkészítését a tavalyi évben is a Szervezeti és Működési Szabályzatban, a közgyűlés munkatervében, valamint a vonatkozó belső szabályzatban rögzítetteknek megfelelően végeztük.

A Polgármesteri Hivatalban a 2019-es évben is nagy figyelmet fordítottunk a testületi ülések szakmai előkészítésére, a testületi munka törvényességének biztosítására.

Valamennyi testületi ülést a közgyűlési előterjesztések megfelelő elkészítésére irányuló, rendszeresen megtartott osztályvezetői értekezlet, valamint a bizottsági elnökök részvételével elektronikus levél (email) útján megtartott bizottság-elnöki értekezlet előzte meg. A bizottság-elnöki értekezlet által elfogadott tárgysorba újabb napirendi pont felvételére, illetve levételére csak a polgármester és a jegyző együttes írásos engedélyével került sor.

A közgyűlés munkatervét és a testületi ülések napirendi tárgysorát a Jogi Csoport a vezetők, a képviselők, a szakosztályok és a külső szervek javaslatai alapján állítja össze.

Az önkormányzati rendeletek és egyéb előterjesztések mindig a központi jogszabályok, belső szabályzatok, jegyzői utasítások figyelembevételével készültek, a hivatal igyekezett a közgyűlés határozatainak, iránymutatásainak leginkább megfelelően kidolgozni azokat. Valamennyi közgyűlési előterjesztés, valamint átruházott hatáskörben a bizottságok elé kerülő bizottsági előterjesztés előzetes törvényességi és tartalmi-formai, valamint a költségvetési kihatással járó, illetve az önkormányzat pénzügyeit, gazdálkodását érintő anyag költségvetési, pénzügyi-gazdálkodási szempontú kontrollon esett át.

A nagy jelentőségű vagy bonyolult megítélésű, több szakterületet átfogó előterjesztések, megállapodások kidolgozása közös munkát igényelt a Jogi Csoport és az érintett szakosztályok, valamint a Közgazdasági Osztály dolgozóival, illetve a külső szervek, gazdasági társaságok képviselőivel. A legtöbb esetben munkacsoportot hoztunk létre, melyben biztosítottuk a szakmai és a jogi álláspontok egyidejű képviseletét, a jogalkalmazói tapasztalatok figyelembevételével. Ezen előterjesztések és megállapodások kidolgozása miatt több héten, illetve adott esetben több hónapon keresztül folyamatosan konzultáltunk, egyeztettünk.

2019-ben a testület összesen **14** ülést tartott, ebből **8 rendes**, **3 rendkívüli**, **1 ünnepi ülés** és **1 alakuló ülés** volt, valamint **1 közmeghallgatás**.

2019. évben az üléseken megtárgyalt napirendek száma **308 db** volt, mely az előző évhez viszonyítva (2018. évben 294 db volt) nőtt. A közgyűlés által hozott határozatok száma **234 db** volt, ami az előző évhez képest szintén növekedett (2018. évben 225 db volt).

A közgyűlés 2019. évben **48 rendeletet** fogadott el. A közgyűlés által megalkotott új rendeletek száma 5 db volt, ami az előző évihez képest némileg csökkent (2018. évben 6 db volt), a hatályon kívül helyezett rendeletek száma - ami 2 db volt - , jelentősen csökkent a 2018. évhez viszonyítva (2018. évben 19 db volt).

Az elmúlt évben a közgyűlés rendeletet alkotott a 2019. évi költségvetésről; a 2018. évi zárszámadásról; a víziközműre történő utólagos csatlakozás műszaki és pénzügyi feltételeiről,

valamint az utólagos csatlakozásért fizetendő hozzájárulás mértékéről; az önkormányzati adóügyekben alkalmazható fizetési módról; a 2020. évi átmeneti gazdálkodásról.

2019. évben a közgyűlés ülésein összesen 1 db előterjesztés került levételre (Az Annora Sun Kft. kiválása a ZVF Zrt-ből, a Kft. üzletrészenek értékesítése), valamint összesen 6 db előterjesztés került felvételre. A levételre került előterjesztést a 2019. július 19-i rendkívüli közgyűlés fogadta el.

Az alábbi táblázat összehasonlító adatokat tartalmaz a 2018. és 2019. évekre a közgyűlés üléseire vonatkozóan:

	2018. évben	2019. évben
Közgyűlések száma	15	14
Ebből		
- rendes	9	8
- rendkívüli	4	3
- ünnepi	1	1
- alakuló	-	1
- közmeghallgatás	1	1
Közgyűlési határozatok száma	225	234
Interpellációk száma	41	41
Tárgyalt napirendek száma	294	308
Új rendeletek alkotása	6	5
Rendelet módosítások száma	35	43
Hatályon kívül helyezett rendeletek száma	19	2

A közgyűlésen elhangzott **interpellációk és kérdések** az illetékes szakosztályok részére megküldésre kerültek a szükséges intézkedések megtétele érdekében. A közgyűlésen 2019-ben 29 témában kértek szót a képviselők e napirendnél. Ebből 20 esetben a feltevéskor került megválaszolásra az interpelláció vagy a kérdés, 9 esetben írásbeli válasz került megküldésre.

A testületi üléseket követően a Jogi Csoport felel a közgyűlési határozatok kiadásáért az érintett szervezeti egységek, valamint a külső szervezetek részére, illetve a határidő lejártát követően a lejárt határidejű határozatok végrehajtásáról szóló előterjesztés elkészítéséért. 2019-ben 274 db közgyűlési határozat végrehajtásáról készült lejelentés. A testület 39 db határozat végrehajtási határidejét módosította, valamint 4 db határozatot helyezett hatályon kívül (ezen belül 2 esetben a teljes határozatot, 2 esetben a határozat egy pontját).

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 54. §-a alapján Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Közgyűlése előre meghirdetett időpontban, 2019. december 2-án **közmeghallgatást** tartott.

A közmeghallgatás hirdményének közzétételét követően, a rendelkezésre álló határidőn belül 10 zalaegerszegi lakostól összesen 30 kérdés/észrevétel került előzetesen megfogalmazásra. 5 esetben telefonon, 5 esetben írásban tették fel kérdéseiket, és fogalmazták meg észrevételeiket, melyekre a válaszadás írásban minden esetben, 2 esetben a kérdést feltevő részére a

közmeghallgatáson szóban is megtörtént. 2019-ben a nyilvános közmeghallgatáson a város lakói közérdekű kérdést, javaslatot nem fogalmaztak meg.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Közlönye 13 alkalommal jelent meg, ebből 4 alkalommal soron kívül, melyet a rendkívüli közgyűlések, illetve az elfogadott rendeletek sürgőssége indokolt.

Az egyes szervezeti egységek által készített közgyűlési előterjesztések számát, valamint a végrehajtásra kiadott közgyűlési határozatok megoszlását az alábbi táblázat tartalmazza:

Szervezeti egység	Az osztályok által készített közgyűlési előterjesztések száma	Végrehajtásra kiadott közgyűlési határozatok száma
Önkormányzati Osztály	57	26
Főépítész Osztály	25	16
Műszaki Osztály	77	73
Közgazdasági Osztály	14	24
Humánigazgatási Osztály	29	26
Polgármesteri Kabinet	45	39
Szociális és Igazgatási Osztály	16	15
Ellenőrzési Osztály	2	1
Építéshatósági Osztály	0	0
Adóosztály	2	0
Személyügy	24	30

A táblázatban egy-egy előterjesztés, határozat több szervezeti egységnél is szerepelhet, mivel az ügyek bonyolultsága, összetett mivolta miatt sok esetben egy anyag összeállításában több osztály is közreműködik, illetve a döntések végrehajtásában több felelős is meg van jelölve.

Az elmúlt évben is szükség volt valamennyi bizottság esetében rendkívüli ülések összehívására, melyek megtartására általában a közgyűlések ülése előtt került sor, a közgyűlésen felvételre kerülő előterjesztések okán vagy a rendkívüli közgyűlések összehívása miatt, az ott tárgyalt napirendek megvitatása érdekében.

A bizottsági ülések gyakoriságát, az általuk tárgyalt napirendek, valamint határozatok számát az alábbi táblázat szemlélteti:

Bizottság	Ülések			Napirendek száma	Határozatok száma
	Rendes	Rendkívüli	Összesen		
Ügyrendi, Jogi és Vagyonnyilatkozatot Ellenőrző Bizottság	8	10	18	204	204
Gazdasági Bizottság	8	10	18	204	204
Pénzügyi Bizottság	8	6	14	95	95
Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Sport Bizottság	6	4	10	91	177

Humánigazgatási Bizottság	2	1	3	25	104
Műszaki Bizottság	8	9	17	177	174
Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottság	9	4	13	164	165

A 2019-es évben is szükség volt rendkívüli bizottsági ülések összehívására, melyek megtartására általában a közgyűlések ülése előtt került sor a közgyűlésen felvételre kerülő előterjesztések miatt. A bizottsági ülések esetében több alkalommal fordult elő későbbi postázás vagy az ülésen történő kiosztás. Ezek általában gazdasági tárgyú előterjesztések voltak, amelyek halasztása az önkormányzat gazdasági érdekeit sértette volna, vagy személyi változásokkal kapcsolatos előterjesztések.

A bizottságok mellett az alábbi albizottságok működtek az elmúlt évben:

A Költségvetési Albizottság 1, a Városfejlesztési és Környezetvédelmi Albizottság 2, a Lakásügyi Albizottság 7 alkalommal ülésezett.

A Közbiztonsági Albizottság, illetve az Ifjúsági és Sport Albizottság 2019-ben nem ülésezett.

A bizottságok, albizottságok munkájának segítése, az adminisztratív teendők határidőre történő ellátása felelősségteljes feladatot ró a bizottságok mellett működő szakosztályokra.

A településrészi önkormányzatoktól az elmúlt évben összesen 45 db jegyzőkönyv érkezett, melyek ellenőrzését a Jogi Csoport végezte. A csoport továbbította az illetékes szakosztályok felé a településrészi üléseken hozott, összesen 105 db határozatot végrehajtás céljából. A településrészi önkormányzatok részére valamennyi olyan közgyűlési előterjesztés megküldésre került, melyet a Közgyűlés SzMSz-e kötelezővé tesz.

Az Önkormányzati Osztály gondoskodik a közgyűlési, bizottsági, albizottsági, településrészi, valamint a nemzetiségi önkormányzati jegyzőkönyvek ellenőrzéséről, illetve megküldéséről a törvényességi felügyeletet gyakorló Zala Megyei Kormányhivatal részére a Nemzeti Jogszabálytár Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás felületére történő feltöltés útján. A Zala Megyei Kormányhivataltól az elmúlt évben törvényességi felhívás nem érkezett, a jegyzőkönyvek a törvényi határidőn belül kerültek megküldésre.

A nyilvánosság biztosítása érdekében Zalaegerszeg város hivatalos portálján folyamatosan feltöltésre kerülnek a közgyűlések időpontjai, a közgyűlési előterjesztések, jegyzőkönyvek, önkormányzati rendeletek, valamint a város hivatalos közlönye.

II. SZEMÉLYÜGYI TEVÉKENYSÉG

2019-ben a Polgármesteri Hivatal engedélyezett létszáma a december 31-i állapot szerint 192 fő volt.

Szervezeti egységek	Tisztviselők, vezetői megbízású köztisztviselők	Ügyintézők	Ügykezelők	Fizikai alkalm. és közalkalmazott	Betöltetlen álláshelyek	Engedélyezett állás összesen
---------------------	---	------------	------------	-----------------------------------	-------------------------	------------------------------

Vezetők	2	-	-	-	-	2
Közvetlen alárendeltek	-	5	-	-	-	5
Polgármesteri Kabinet	1	11	2	-	-	14
Humánigazgatási Osztály	1	8	1	-	-	10
Önkormányzati Osztály	5	18	8	7	-	38
Közgazdasági Osztály	5	15	1	-	-	21
Ellenőrzési Osztály	1	3	-	-	-	4
Adóosztály	3	14	2	-	-	19
Szociális és Igazgatási Osztály	4	18	3	-	-	25
Műszaki Osztály	7	33	2	-	-	42
Főépítési Osztály	1	3	1	-	-	5
Építéshatósági Osztály	1	5	1	-	-	7
Összesen:	31	133	21	7	-	192

A hivatalban a két fő személyügyi szakreferens alapvető tevékenysége az alábbi feladatok köré csoportosult:

- a hivatal köztisztviselőivel, ügykezelőivel, munkavállalóival kapcsolatos mindennemű munkaügyi feladat ellátása;
- a közgyűlés által kinevezett magasabb vezetőkkel – közalkalmazottak – kapcsolatos feladatok (megbízás, megszüntetés esetén előterjesztés elkészítése; kinevezések, jubileumi jutalmak, illetményemelésről szóló munkáltatói intézkedések, értesítések elkészítése);
- az önkormányzat kizárólagos tulajdonát képező gazdasági társaságok ügyvezetőivel kapcsolatos feladatok (megbízással, munkaviszonnyal kapcsolatos előterjesztések, megbízási szerződések elkészítése, a gazdasági társaságok javadalmazási szabályzatának elkészítése, felülvizsgálata).

Januárban elkészítettük a minimálbér és a garantált bérminimum változása miatti illetményváltozásokról szóló értesítéseket. A szabadságolási terv elkészítéséhez január 31-ig megadtuk valamennyi köztisztviselő és munkavállaló 2019. évi rendes szabadságának (alapszabadság és pótszabadság), illetve a 2018. évben ki nem adott szabadságnapjainak számát. Év elején nagy adminisztratív jellegű feladatot jelentett a teljesítményértékelésben, valamint a teljesítménycélok meghatározásának számonkérésében való közreműködés. Emellett a családi kedvezmény érvényesítésére, valamint a kompenzáció igénybevételére vonatkozó nyomtatványok kitöltésében, MÁK részére történő továbbításában vállaltunk aktív szerepet. Valamennyi köztisztviselőt, munkavállalót, közalkalmazottat (intézményvezető) érintő feladat volt a kedvezményes utazásra jogosító utazási igazolványok elkészítése, átadása, nyilvántartása. Feladatként jelentkezett a hivatal valamennyi dolgozóját érintő cafetéria rendszerhez kapcsolódó sokrétű, pontos, naprakész feladatellátás.

Ebben az évben 52 főt terhelt vagyonynyilatkozat-tételi kötelezettség, melyet az érintettek június 30-ig tettek meg.

A Polgármesteri Hivatalban 2019. évben 16 fővel létesítettünk közszolgálati jogviszonyt, 2 fővel munkaviszonyt.

A Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatala Munkaügyi Osztályával együttműködve közvetlen pályázatok útján a közfoglalkoztatási rendszerhez kapcsolódva a foglalkoztatásból eredő munkabérekhez és az azt terhelő járulékokhoz részesültünk támogatásban 4 fő esetében (összesen 4.442.724.-Ft összegben), akiket munkaszerződéssel foglalkoztattunk.

2019-ben 20 fő köztisztviselő jogviszonya szűnt meg, ebből felmentéssel 8 főnek, áthelyezéssel 1 főnek, határozott idő lejártával 1 főnek, próbaidő alatt azonnali hatállyal 2 főnek és közös megegyezéssel 8 főnek.

2019. évre valamennyi képzésre kötelezett köztisztviselő tekintetében elkészítettük az éves továbbképzési tervet, majd ez alapján a hivatal továbbképzési tervét. Ez az úgynevezett ProBono felületen történt, ahol az év során folyamatosan figyelemmel kísértük a dolgozók által teljesített képzéseket, szükség esetén képzésre fel, illetve képzésről lejelentkezéseket végeztünk. Emellett az év közben jelentkező igények szerint is koordináltuk a hagyományos képzésre jelentkeztetéseket (pl. mérlegképes könyvelők kötelező továbbképzése, önkormányzati adóügyek kezelése az ASP Adó szakrendszerekben). Közigazgatási alapvizsgát 6 fő, közigazgatási szakvizsgát 2 fő tett.

A Város Napja (május 13.) alkalmából 4 fő kapott elismerést: 1 fő címzetes vezető-főtanácsosi, 1 fő címzetes főmunkatársi, 1 fő szakmai tanácsadói és 1 fő szakmai főtanácsadói kitüntető címben részesült. Július 1-jén a Köztisztviselők Napja alkalmából munkájuk elismeréseként 10 fő részesült tárgyjutalomban.

Jubileumi jutalomban az év során 25 év közszolgálati jogviszony alapján 2 fő, 30 év közszolgálati jogviszony alapján 2 fő, 35 év közszolgálati jogviszony alapján 3 fő és 40 év közszolgálati jogviszony alapján 1 fő részesült.

2019-ben újonnan bevezetett hűségjutalomban 29 fő részesült.

3 fő részére biztosítottunk lakhatással kapcsolatos munkáltatói támogatást. Családalapítási támogatásban 7 fő, temetési segélyben 7 fő részesült.

A Polgármesteri Hivatalban a korábbi évek gyakorlatához hasonlóan az elmúlt évben is több felsőoktatási intézmény hallgatója részére biztosítottunk lehetőséget a kötelezően előírt szakmai gyakorlat letöltésére, valamint segítséget a szakdolgozatuk elkészítésében. Duális képzés keretében tanulmányokat folytató egy-egy hallgatót foglalkoztatunk az Adóosztályon és a Polgármesteri Kabinetben munkaszerződés keretében.

Az önkormányzati tulajdonú gazdasági társaságoknál az ügyvezetőknek 2019-ben is vagyonyilatkozatot kellett tenniük. Az elmúlt évben került sor a Kontakt Humán Szolgáltató Nonprofit Kft., a Zalaegerszegi Televízió és Rádió Kft., a ZTE-SPORTSZOLG Kft., az Egerszegi Sport és Turizmus Kft., a Kvártélyház Kft., a Zalaegerszegi Létesítményfenntartó Kft., a LÉSZ Kft., a Zalai Közszolgáltató Nonprofit Kft., és a Zala-Müllex Kft. ügyvezetőjének, valamint a Zalaegerszegi Városfejlesztő Zrt. vezérigazgatójának megválasztására.

Intézményvezetői pályáztatás 8 esetben történt (Keresztury Dezső VMK, Hevesi Sándor Színház, Griff Bábszínház, Landorhegyi Óvoda, Belvárosi I. számú Óvoda, Család- és Gyermejkölési Központ, Közgyűjteményi és Közművelődési GESZ, Tourinform Iroda).

Az intézmények az általuk meghirdetni kívánt álláshelyekre megfogalmazott pályázatokat általunk juttatják el a kommunikációs szakreferensnek, melyeket minden esetben lektorálunk.

A Polgármesteri Hivatalban öt munkakörre írtunk ki pályázatot: beruházási szakreferens, útépitési szakreferens, építéshatósági szakreferens, informatikai szakreferens, valamint gondnok munkakörre.

A Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatala Munkaügyi Osztályával együttműködve szerveztük meg a központi forrásból finanszírozott nyári diákmunkát. A diákok foglalkoztatásában koordinációs feladatokat végeztünk az önkormányzat intézményeivel. E program keretében a hivatalban július-augusztus hónapban 10 fiatal nyári foglalkoztatását oldottuk meg.

Minden esetben szakmai segítséget nyújtottunk a hozzánk forduló intézményvezetőknek, ügyvezetőknek. Lehetőséget biztosítottunk személyes konzultációra, akár több osztály (Humánigazgatási O., Közgazdasági O.) közreműködésével is.

Ezen munkák mellett végeztük napi aktuális feladatainkat, intézkedtünk a hozzánk forduló kollégák ügyeiben (pl. nyugdíjpénztári, GYES-sel, GYED-del, nyugdíjazással kapcsolatos ügyek, stb.), a társosztályok, intézmények számára szakmai segítséget adtunk, számtalan esetben a hozzánk fordulóknak biztosítottuk a személyes konzultáció lehetőségét. Különböző kimutatáshoz, bértervezéshez, pályázatokhoz adatokat szolgáltatunk, kifizetésekhez táblázatokat állítottunk össze, részt vettünk a köztisztviselői nap és a hivatali évváró megszervezésében, lebonyolításában.

III. FELADAT VÁLTOZÁSOK

2019. évben az **Adóosztályon** új, jelentős feladatként jelentkezett az ASP rendszerre történő felkészülés (adattisztítás, próbamigrációk, tesztelés, stb.) és átállás, mely 2019. április 7. napjával megtörtént. Az átállás zökkenőmentes volt, azonban a program működése/működtetése számos problémát okozott az év során. A működés során a legnagyobb problémát az interfészes csatlakozás jelenti, ugyanis a helyi iratkezelő rendszer a közfeladatot ellátó szerveknél alkalmazható iratkezelési szoftverekkel szemben támasztott követelményeket nem biztosítja teljes körűen. Pozitívum, hogy – az elektronikus ügyintézés és az iForm űrlapok bevezetésével párhuzamosan – az Adóosztályon jelentősen csökkent az ügyfélforgalom.

Az **Építéshatósági Osztályt** illetően az alábbi változások történtek:

- Az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról szóló 312/2012. (XI.8.) Korm. rendeletben szabályozott, a hatósági bizonyítványok kiadására vonatkozó előírások 2019. februárjában változtak. Az új szabályozás a 10 évnél régebben, illetve a 10 éven belül megépült épületekre vonatkoztatva különbözteti meg a hatósági bizonyítványok kiállításának szabályait. Ezen két kategóriába sorolás a hatósági munkát egyszerűbbé, illetve az ügyfelek számára konkrétabb, kézzelfoghatóbb szabályozást jelent.

- Az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról szóló 312/2012. (XI.8.) Korm. rendelet 2019. októberi változásának eredményeként a használatbavételi engedélyezési eljárás egyszerűsödött, hiszen a munkaterület visszaadását nem kell számon kérni, csak a kivitelező nyilatkozatát az elkészült szerkezetekről.

IV. PÁLYÁZATOK

(A Terület- és Településfejlesztési Operatív Program (TOP) keretében benyújtott pályázatokról a közgyűlés egy későbbi időpontban, önálló előterjesztés keretében kap tájékoztatást.)

V. KÜLSŐ ÉS BELSŐ VIZSGÁLATOK, ELLENŐRZÉSEK

A Zala Megyei Levéltár két munkatársa 2019. június 19-én "Iratkezelés és irattár ellenőrzése" tárgyú ellenőrzést végzett a Polgármesteri Hivatal központi iktatójában, és betekintést kért a hivatal 11 irattári helyiségébe is. Az ellenőrzést követően intézkedés igénylő megállapításai voltak, hogy - a selejtezhető iratokat fokozatosan selejtezni szükséges, és lehetőség szerint az irattári fa polcokat fém polcokra kell cserélni, valamint, hogy- az 1956 előtti különböző szervektől származó, a hivatal irattárában őrzött lajstromkönyvek a Levéltárhoz kerüljenek átadásra.

A megállapítást követően az iratselejtezés előkészítési szakaszba került a Szociális és Igazgatási Osztály egyes ügytípusai vonatkozásában, a lajstromkönyvek és egyéb nyilvántartó könyvek/mutatók, őrzött munkakönyvek átadás-átvétele 2019. július 23-án megtörtént.

A nevezett irattárban a fa polcok fém polcokra cserélése az irattár iratanyagának mozgathatóságát kivitelezhető, várhatóan ez a 2020. évben meg is valósul.

Az **Állami Számvevőszék** 2019. szeptemberében értesítette önkormányzatunkat arról, hogy megkezdte a 2017. évben végzett, az „Önkormányzatok integritás- és belső kontrollrendszere – Az önkormányzatok belső kontrollrendszere kialakításának és működtetésének ellenőrzése – Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata” című ellenőrzésének utóellenőrzését. 2019. október 22-én megküldte az utóellenőrzések ellenőrzési programját, és az elektronikusan megküldendő dokumentumok listáját, ami az ellenőrzött időszakban hatályos, illetve az ellenőrzött időszakra vonatkozó aláírt, hiteles, általa felsorolt szabályzatokra, azok mellékleteire, költségvetési beszámolókra, nemzetiségi önkormányzat megállapodásaira terjedt ki. Nyilatkozni kellett továbbá arról, hogy a vizsgálat megállapításainak javaslataira tett intézkedések hogyan teljesültek. A kért dokumentumok elektronikus feltöltésére mindössze 5 nap állt rendelkezésre, amit határidőre teljesítettünk. Az utóellenőrzés további üteméről, feladatairól, esetleges megállapításokról tájékoztatást nem kaptunk.

A Műszaki Osztályon külső szervek által végzett vizsgálatokat az alábbi táblázat mutatja be:

Ssz.	Ellenőrző szerv	Ellenőrzés tárgya/ projekt címe	Ellenőrzés ideje	Intézkedések, előírt beavatkozások, hiánypótlások
1.	Magyar Államkincstár	TOP-6.3.2-15-ZL1-2016-00002 "A Gébárti-tó és környékének rekreációs, szabadidős"	2019.05.16.	Nem releváns

		használatát elősegítő infrastruktúra kialakítása"		
2.	Magyar Államkincstár	TOP-6.4.1.-15-ZL1-2016-00001 "Gyalogos-és kerékpáros-barát belváros közlekedési feltételeinek megteremtése Zalaegerszegen hivatásforgalmi kerékpárutak fejlesztésével és a Kosztolányi Dezső út kétirányúsításával"	2019.05.16.	Nem releváns
3.	Magyar Államkincstár	TOP-6.1.4-16-ZL1-2017-00002 "Göcseji Múzeum épületének felújítása és kiállító tereinek fejlesztése"	2019.05.16.	Nem releváns
4.	Magyar Államkincstár	TOP-6.2.1.-15-ZL1-2016-00004 "Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék Napsugár utcai Bölcsőde fejlesztése"	2019.01.08- 2019.01.09.	1. A HMV, valamint a tágulási tartály megfelelőségi tanúsítványát pótolni kell. 2. A tetőszigetelés (Mapeplan M15) lemez megfelelőségi vizsgálati tanúsítványát a 2017. augusztus 24-én kelt emlékeztető alapján a Nívódom Kft-nek pótolni kell. 3. A kivitelezés folyamán készült kooperációs emlékeztetőben foglaltak szerint egyéb plusz munkák elvégzése vált szükségessé, melyeket a projekt nem tartalmazott. A pontos munkák és azok megvalósítási forrását alátámasztó dokumentumait csatolni kell.
5.	Európai Támogatásokat Auditáló Főigazgatóság	TOP-6.1.4-16-ZL1-2017-00001 "Zalaegerszeg Alsóerdő komplex turisztikai fejlesztése"	2019.10.22.	ZMJV részére nem írtak elő intézkedési tervet, csupán az IH részére.
6.	Innovációs és Technológiai Minisztérium	KEOP-5.5.0/A/12-2013-0191 "Közvilágítás energiatakarékos átalakítása Zalaegerszegen I.ütem"	2019.11.07.	Nem releváns.
7.	Innovációs és Technológiai Minisztérium	KEOP-5.5.0/A/12-2013-0182 "Közvilágítás energiatakarékos átalakítása Zalaegerszegen II.ütem"	2019.11.07.	Nem releváns.
8.	BMSK Beruházási, Műszaki Fejlesztési, Sportüzemeltetési és Közbeszerzési Zrt.	BMSK-III-004/0185/2016. szerződésben foglaltak megvalósításának helyszíni ellenőrzése	2019.05.28.	Nem releváns.

9.	BMSK Beruházási, Műszaki Fejlesztési, Sportüzemeltetési és Közbeszerzési Zrt.	BMSK-XVI-0259/0001/2019. szerződésben foglaltak megvalósításának helyszíni ellenőrzése	2019.05.28.	Nem releváns.
10.	Zala Megyei Kormányhivatal, Nyugat-dunántúli Vízügyi Igazgatóság és Katasztrófavédelmi Igazgatóság	462 566 ebr 42 igénylésazonosító számú vis maior pályázat előzetes helyszíni vizsgálata	2019.08.07.	Nem releváns.
11.	Zala Megyei Kormányhivatal, Nyugat-dunántúli Vízügyi Igazgatóság és Katasztrófavédelmi Igazgatóság	366 593 ebr 42 igénylésazonosító számú vis maior pályázat záróellenőrzés	2019.01.09.	Nem releváns.

2019-ben a **Polgármesteri Hivatal belső ellenőrzésére** munkaterv szerint előirányzott 4 feladat megvalósult.

- A hivatali belső ellenőr elsőként ellenőrizte az önkormányzatnál és a Polgármesteri Hivatalnál az Állami Számvevőszék „Önkormányzatok integritás- és belső kontrollrendszere – Az önkormányzatok belső kontrollrendszere kialakításának és működtetésének ellenőrzése – Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata” címmel végzett 2017. évi ellenőrzése kapcsán tett megállapításaihoz készített intézkedési terv végrehajtását.
- Az önkormányzat költségvetéséből és pályázati támogatás felhasználásával megvalósult beruházások közül a Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék Cseperedő Bölcsőde és a Belvárosi II. számú Óvoda Petőfi utcai Tagóvodájának fejlesztése, továbbá az „Egészségügyi alapellátás infrastrukturális fejlesztése” című TOP programon belül az Alapellátás Ügyeleti épület felújításának, a lebonyolítás dokumentálásának ellenőrzése is megtörtént.
- A hivatali belső ellenőr áttekintette a Roma Nemzetiségi Önkormányzat 2018. évi gazdálkodásának bizonylatolását, továbbá 6 államháztartáson kívüli szervezet részére megítélt önkormányzati támogatással való elszámolást és elszámoltatást vizsgált abból a szempontból, hogy a kiutalt összeget a vonatkozó önkormányzati rendeletben rögzített feltételeknek, valamint az önkormányzattal kötött megállapodásnak megfelelően használták-e fel.
- A 2018. évről áthúzódó ellenőrzés volt még az Andrásidai Óvoda beruházás megvalósításának és a Wlassics Gyula utcai orvosi rendelő felújításának az ellenőrzése.

Az ellenőrzések során feltárt hiányosságok osztályértekezletek keretén belül ismertetésre kerültek a kollégák részére, a hibák kijavítására a szükséges intézkedések megtörténtek.

VI. HATÓSÁGI ÜGYEK ÉS ÜGYIRATFORGALMI STATISZTIKA

A hivatalnak közigazgatási, illetve önkormányzati hatósági ügyekben az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.) előírásait kell alkalmazni.

Az elmúlt év során hatósági eljárásokban hozott döntések, és az azok ellen benyújtott jogorvoslati kérelmek számát az alábbi táblázat tartalmazza:

	<i>Adóosztály</i>	<i>Építésügyi Osztály</i>	<i>Szociális és Igazgatási Osztály</i>	<i>Műszaki Osztály</i>	<i>Humánigazgatási Osztály</i>	<i>Önkormányzati Osztály</i>
<i>Határozat</i>	12070	413	5999	144	173	-
<i>Egyezség jóváhagyását tartalmazó határozat</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Hatósági bizonyítvány</i>	-	528	85	-	-	-
<i>Hatósági igazolvány</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Hatósági szerződés</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Ákr. 46. §-a alapján történő visszautasítás</i>	13	1	-	5	-	-
<i>Ákr. 47. §-a alapján történő megszüntetés</i>	27	1	87	5	-	1
<i>Eljárás felfüggesztése és szünetelése</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Egyéb végzés az I. fokú eljárásban</i>	109	788	1638	91	-	9
<i>Végrehajtási eljárásban hozott végzés</i>	537	-	19	1	-	-
<i>Döntés kiegészítése vagy kijavítása</i>	-	1	-	1	-	-
<i>Fellebbezések száma</i>	23	2	12	-	-	-
<i>Saját hatáskörben módosította</i>	-	-	2	1	-	-
<i>Saját hatáskörben visszavonta</i>	-	-	3	1	-	-
<i>Másodfokon eljáró szerv döntései:</i>	-	-	-	-	-	-
- új döntést hozott	-	-	-	-	-	-
- helybenhagyta	7	-	2	-	-	-
- megváltoztatta	3	-	-	-	-	-
- megsemmisítette	8	2	3	-	-	-

Fellebbezést az ügyfél visszavonta	1	-	-	-	-	-
Bírósági felülvizsgálat	13	-	4	-	-	-
Másodfokú, vagy bírósági elbírálás folyamatban van	5	-	4	-	-	-
Felügyeleti eljárás	-	-	-	-	-	-
Ügyészi felhívás és fellépés	-	-	-	-	-	-

A táblázat szerint az érdemi döntésekhez képest a jogorvoslatok száma elenyésző. Mindez arra utal, hogy a hivatal szakmai munkája a hatósági igazgatás terén jónak minősíthető.

A Szervezési csoport munkatársai, az ún. „központi iktató” 5 fővel és 1 fő közfoglalkoztatott létszámmal működött az elmúlt évben. Az iktató csoport végezte a hivatal egészére vonatkozóan a postai küldemények bontását, az önkormányzat és a hivatal nevére érkezett levelek érkeztetését, valamint - a Szociális és Igazgatási Osztály Ady utcai csoportjai, az Építéshatósági Osztály, a Polgármesteri Kabinet és a vezetők iratanyagain kívül - a hivatal szervezeti egységei iratainak iktatását, lezárt ügyiratainak irattározását, rendszerezését.

Az iktató figyelemmel kísérte és segítséget nyújtott a Területi Operatív program iktatókönyveinek kezelésében.

A Hivatal iktatott ügyiratainak száma 2019. évben összesen 210.009 db (2018. évben 207.727 db), melyből fő számon 42.643 db (2018. évben 43.991 db), alszámon 164.627 db (2018-ban 160.935 db), gyűjtő számon 2739 db (2018. évben 2.801 db) került iktatásra. A következő táblázat a 2019. évben iktatott ügyiratok számát mutatja be szervezeti egységenként:

Szervezeti egység	Főszámon iktatott iratok száma	Alszámon iktatott iratok száma	Gyűjtőszámon iktatott iratok száma	Hátralékos ügyiratok száma
Szociális és Igazgatási Osztály	8869	46408	0	0
Adóosztály	25580	61237	569	0
Önkormányzati Osztály	1781	10033	1830	0
Műszaki Osztály	3153	30486	0	0
Polgármesteri Kabinet	142	1584	0	0
Építéshatósági Osztály	1754	6116	0	0
Közgazdasági Osztály	101	1577	0	0
Főépítési Osztály	193	1605	0	0
Ellenőrzési Osztály	35	502	0	0
Humánigazgatási Osztály	750	3674	0	0
Személyügy	279	1284	340	0
Vezetők	6	121	0	0
Összesen:	42643	164627	2739	0

Egyes osztályok munkája - jellegükből adódóan - az ügyiratok számával nem mérhető, mivel a feladatok megvalósítása egyedi megoldásokat és eltérő időráfordítást kíván. A fejlesztési feladatok lebonyolítása, a költségvetéssel kapcsolatos teendők, a különböző rendezvényszervezések, egyeztetések, helyszíni bejárások, műszaki ellenőrzések, pályázatokkal

kapcsolatos tevékenységek (jelentések, támogatás leírások, ellenőrzések, stb.) időigénye jelentős, ügyirat viszont kevesebb keletkezik.

VII. PERES ÜGYEK

A peres ügyekben a hivatal kamarai jogtanácsosa és a jogi képviselő ellátásával megbízott ügyvédek jártak el. A peres ügyek száma csökkent, 2018. évben 9 per, míg 2019. évben 5 peres eljárás volt folyamatban.

I. 2019. évben egy peres ügyben eseti megbízással járt el ügyvéd az önkormányzat képviselőjében (Dr. Takács Tibor ügyvéd):

Alperes: Zala Megyei Kormányhivatal (beavatkozó: ZMJV Önkormányzata)

Per tárgya: műszaki jókarbantartási kötelezettség teljesítésére kötelezés tárgyában hozott közigazgatási határozat felülvizsgálata

A Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatala az önkormányzatot és három gazdasági társaságot különböző műszaki jellegű jókarbantartási kötelezettségek teljesítésére kötelezte a volt Centrum épületének árufeltöltő alagútjával kapcsolatban azzal, hogy a kötelezettségek a nevezetteket egyetemlegesen terhelik. A Zala Megyei Kormányhivatal az első fokú határozatot helyben hagyta, így a jogerőre emelkedett.

A jogerős határozattal szemben az érintett gazdasági társaságok felperesként közigazgatási pert indítottak, amely peres eljárás a Veszprémi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság előtt 10.K.27.783/2018. szám alatt volt folyamatban. A felperesek keresete elsődlegesen a jogerős közigazgatási határozat megváltoztatására irányult oly módon, hogy abban kötelezettként kizárólagosan csak az önkormányzat szerepeljen, a felperesi álláspont szerint ugyanis a perben érintett alagút ingatlan kizárólagos tulajdonosa az önkormányzat. Önkormányzatunk a közigazgatási perbe az alperes Kormányhivatal pernyertességének előmozdítása érdekében beavatkozott. Az önkormányzat jogi képviselője a 2019. január 18-i bírósági tárgyaláson részt vett. A Veszprémi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 10.K.27.783/2018/30. sorszámú, 2019. január 29. napján kelt ítéletével az alperes keresettel támadott határozatát az I. fokú hatóság határozatára kiterjedően megváltoztatta akként, hogy annak az I. és II. rendű felperesekre, valamint a felperesi érdekeltekre vonatkozó jókarbantartási kötelezettséget előíró rendelkezéseit mellőzte. Az I. fokú ítélet jogerőssé vált.

II. 2019. évben 3 peres ügyben állandó megbízással rendelkező ügyvéd járt el az önkormányzat képviselőjében (Káldi és Társai Ügyvédi Iroda):

1. Felperes: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője

Per tárgya: bírság megfizetésére kötelezés

A Zala Megyei Kormányhivatal 2016. november 2-án meghozott ZAB/040/874-2/2016. számú határozatában Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzőjét jelölte ki egy nagykanizsai társasággal kapcsolatos törvényességi felügyeleti eljárás lefolytatására. A társaság közös képviselője a társaságokról szóló törvényben meghatározott kötelezettségeinek nem tett eleget. A per a Nagykanizsai Járásbíróságon folyamatban van. A peres eljárás többször is szünetelt arra

tekintettel, hogy a közös képviselő ígéretet tett a törvényes működés helyreállítására. A közös képviselő a Nagykanizsai Járásbírósághoz 2019. november 27-én benyújtott kérelmében jelezte, hogy közös képviselői tisztségéről lemondott, az új közös képviselőnek valamennyi iratot átad. A lemondásra tekintettel a per 2019. december 5. napjától ismételten szünetel.

2. Alperes: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője
Per tárgya: birtokháborítás megszüntetése

A perben érintett zalaegerszegi 5528/125 hrsz.-ú ingatlan az önkormányzat tulajdona, amelyen sportpálya található. Az ezzel szomszédos ingatlan tulajdonosai birtokháborítás megszüntetése miatt fordultak keresettel a Zalaegerszegi Járásbírósághoz. Már a 2018. szeptember 25-i tárgyaláson felvetődött az egyezségkötés lehetősége, mely 2019. március 21. napján létrejött és jogerőre is emelkedett. Az egyezség keretében az alperes kötelezettséget vállalt arra, hogy a Zalaegerszeg 5528/125 hrsz alatt található sportpálya nyitvatartási idejét akként szabályozza, hogy az hétfőtől-péntekig 8 órától 17 óráig használható, míg hétfégen és ünnepnapokon zárva tart. Az alperes a nyitvatartási idő betartását egy erre a feladatra kinevezett felelős alkalmazásával kívánja megoldani. Az alperes vállalta, hogy a futballpályát hálóval fedi le, így akadályozva meg a labdák pályáról történő kijutását.

3. Felperes: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője
Per tárgya: törvényes működés helyreállítása, társasházi közgyűlés összehívására kötelezés

A Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Főjegyzőjét jelölte ki egy nagykanizsai társasházzal kapcsolatos törvényességi felügyeleti eljárás lefolytatására. Az alperesi társasház volt közös képviselője törvényességi felügyeleti eljárás megindítását kezdeményezte Nagykanizsa Megyei Jogú Város Jegyzőjénél. A közös képviselői feladatokat 2009. évtől látta el a társasházban, de „több mint öt éve a társasház működésének jogi alapjait, gazdálkodásának stabilitását nem sikerült megvalósítani”, így a közös képviselői feladatokról lemondott. Kérte a tulajdonostársakat, hogy az új közös képviselő személyéről gondoskodjanak, az ennek érdekében összehívott társasházi közgyűlések azonban eredménytelenek voltak, a társasház már több mint egy éve közös képviselő nélkül működik. A törvényes működés helyreállítása érdekében keresetlevelet nyújtottunk be, tárgyalást még nem tűzött ki a Nagykanizsai Járásbíróság.

III. 2019. évben 1 peres ügyben a hivatal kamarai jogtanácsosa járt el az önkormányzat képviseletében

Alperes: Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármestere

Per tárgya: kereset a polgármesternek a felperesek ingatlanát érintő településképi kötelezést tartalmazó hatósági ügyben hozott döntése ellen

A peres ügy a Veszprémi Közigazgatási és Munkaügyi bíróságon zajlik, egy tárgyalás volt január 8-án, egy február 19-én. A felperes azonnali jogvédelem iránti kérelmét a bíróság elutasította, az első tárgyaláson a felperes nem jelent meg, döntés a második tárgyaláson sem született. A per a bíróságok átszervezésére tekintettel várhatóan májusban folytatódik.

VIII. HIVATALI INFRASTRUKTÚRA

A Hivatal dolgozóinak munkafeltételeit az igényekhez igazodóan – pénzügyi lehetőségeinkhez mérten – igyekeztünk biztosítani. A munkavégzés tárgyi feltételei megfelelőek, a szükséges tárgyi eszközök, infrastrukturális feltételek adottak.

A Hivatal költségvetésébe tartozó felújítások, beruházások, illetve nagyobb beszerzések az elmúlt évben a következők voltak:

- Informatikai célú beruházásokra (multifunkciós nyomtatók, számítógépek, monitorok, notebook-ok, szoftverek, stb. beszerzése) összesen 16.533 eFt-ot költöttünk. További informatikai kiadásokra (árúk, szolgáltatások) összesen 27.890 eFt-ot fordítottunk.
- Bútorok beszerzésére összesen 2.496 eFt-ot fordítottunk: az Ady u. 15. sz. épületbe 9 db nagy méretű iratszekrényt, a főépület első emelére egyedi íróasztalt készítettünk, továbbá íróasztalokat, fiókos konténereket, és forgó- illetve tárgyalószékeket vásároltunk.
- A Műszaki Osztályhoz tartozó gyepmesterek részére egy használt személygépkocsit szereztünk be 2.129 eFt értékben.
- Eszközbeszerzés keretében mobiltelefonokat, fényképezőgépeket, kávéfőzőket, porszívókat, stb. vettünk, összesen 693 eFt értékben, melyből 170 eFt visszatérült a szabályzat szerinti mobiltelefon beszerzések esetén, a készülékek értéke egy részének továbbszámlázásából.
- Felújítási jellegű kiadás nem volt az elmúlt évben. Karbantartás keretében az Ady utcai és a főépületben festési, parkettázási munkákra összesen 3.911 eFt-ot fordítottunk.

Helyi beszerzési rendeletünk szerinti eljárást folytattunk le több szolgáltatás esetében, így a hivatal épületeinek előerős személy- és vagyonvédelme, a hivatal épületeinek takarítása tárgyában.

A Polgármesteri Hivatal és az önkormányzat tulajdonában lévő épületek üzemeltetésével, felújításával, karbantartásával kapcsolatos feladatok 2019. évben is jelentkeztek. Ezen feladatok közül a sürgősen megoldandó, leggyakrabban villanyszerelési és vizesblokk szerelési, kazán és fűtési rendszer javítási munkáit végeztettük el.

Az elmúlt évben a Polgármesteri Hivatalban két selejtezési eljárás indult: 2019. áprilisában bútorok, egyéb használati tárgyak és informatikai eszközök, míg 2019. júliusában bútorok, egyéb használati tárgyak kerültek leselejtezésre.

A Polgármesteri Hivatal nyomdai, sokszorosítási feladatainak ellátása során az alábbi papírmennyiségek kerültek felhasználásra:

A közgyűlést előkészítő bizottsági ülésekre 2019. évben 31.894 A/3 méretű ív, közgyűlési anyagküldések alkalmával pedig 20.875 ív A/3-as papír került felhasználásra. Ez az előző évi számadatokhoz képest a bizottsági anyagküldésekre elhasznált papírmennyiségben 17 %-os mennyiség növekedést, a közgyűlési anyagküldések során felhasznált mennyiség esetében pedig 4,5 %-os növekedést jelent.

A sokszorosítás, a spirálozás, a szakosztályok nyomtatványokkal történő ellátása során is nőtt a papír felhasználás.

A hivatal postai küldeményeinek feldolgozására, kézbesítői feladatok ellátására engedélyezett létszám egy fő, emellett folyamatosan közfoglalkoztatott segítségét biztosítottuk. E területen a 2019. május 26-i Európai Parlament tagjainak választása és a 2019. október 13-án megtartott helyi önkormányzati képviselők és polgármester választás, és a nemzetiségi önkormányzati képviselők választása során volt szükség a feladatellátás átszervezésére annak érdekében, hogy az összesen 4.435 db küldeményt – a Polgármesteri Hivatal egyéb küldeményei mellett – határidőben kezelni tudjuk.

A 2018. évben bevezetésre került Elektronikus Feladójegyzék kezelése a 2019. év folyamán összességében jól működött, így továbbra is a Magyar Posta Zrt. ingyenesen biztosított elektronikus rendszerén keresztül továbbítjuk a napi postai küldemények feladási azonosítóit.

Éves levélösszesítói adatok alapján a Polgármesteri Hivatal összes küldeménye az elmúlt évben 108.703 db, mely 21.608.148,-Ft értékben került feldolgozásra. A levélküldemények mennyisége a 2018. évi darabszámhoz képest 1,6 %-os növekedést mutat, a költségek azonban 6,6 %-al csökkentek. Ez annak az eredménye, hogy elsőbbségi jelzéssel is ellátott levélfeladást a Polgármesteri Hivatal 2019. évben nem vett igénybe.

Az Önkormányzati Osztály kezelésében lévő, hivatásos gépkocsivezetők által vezetett gépkocsik 2019. évben összesen 113.676 kilométert futottak, mely 12 %-al (15.100 km-el) kevesebb az előző évi futásteljesítményhez képest. E területen is igyekeztünk a takarékos gazdálkodást szem előtt tartani, az igényeket minél jobban összehangolni.

A hivatal munkájában meghatározó és nélkülözhetetlen szerepe van a számítástechnikai rendszereknek, ezért legfontosabb feladat volt ezen rendszerek folyamatos működésének biztosítása. A hivatalban alkalmazott szoftverek tekintetében mindig is ügyeltünk a jogtisztaságra, és ezen a gyakorlaton az elmúlt évben sem változtattunk – minden szoftverünk jogtisztá.

A számítástechnikai rendszerek üzemeltetése során a 2019. évben váratlan leállás, meghibásodás nem történt. A helyi ProComp Kft.-vel fennálló közel 30 évre visszatekintő karbantartási szerződés alapján a javítási munkákat a lehető legrövidebb határidővel elvégeztettük, emiatt a hivatalban nem volt fennakadás. A hálózattal összefüggő hibaelhárítást, vagy fejlesztést hosszú évek óta a Zalasám Kft. végzi magas színvonalon, megbízhatóan, rövid határidővel. Az elmúlt években megtörtént folyamatos fejlesztések miatt nincs nagymennyiségű gépcserére igény. A kellékanyag-ellátásban több éve probléma nem volt. Az ellátás rendszeresen pályáztatásra kerül, és a legjobb ajánlatot adó pályázó szolgáltatja a kellékanyagot.

IX. EGYES SZERVEZETI EGYSÉGEK

1) Adóosztály

Az adózóknak a 2018. évi *helyi iparüzési adó* bevallás elektronikus kitöltését a NAV honlapján és az Önkormányzati Hivatali Portálon lehetett megtenni. A helyi iparüzési adó bevallások és a bejelentkezések elmulasztása miatt 2019. évben 389 esetben 30.155,-eFt összegben szabtuk ki mulasztási bírságot. A 2018. évi bevallásban a helyi iparüzési adóból levonható belföldi útdíj, a külföldi útdíj és az úthasználati díj összege 612.156,-eFt adókiesést jelentett

önkormányzatunknak. A benyújtott adóbevallások szerint az adóalanyok közül 8.028 fő vállalkozó, 30 pénzügyi intézet és 5 biztosító volt.

Az adózók adatbejelentése alapján 2019. évre 1.010.523,-eFt *építményadó* került megállapításra 1.977 adózó részére 3.932 adótárgy után. A benyújtott építményadó adatbejelentések alapján az adótárgyak szerint 436 db lakás, 2 üdülő, 1.985 kereskedelmi egység, 72 szállásépület és 1.437 egyéb nem lakás céljára szolgáló épület került adóztatás alá. 11 esetben mulasztási bírságot szabtuk ki összesen 950,-eFt összegben. 2018. január 1. napjától adóztatás alá kerültek a *reklámtáblák*, melynek éves mértéke 12.000,-Ft/m². Az adózók bejelentése és a felhívások alapján 3564,26 m² került adóztatásra 42.771,-eFt összegben. A reklámhordozók felderítése és ellenőrzése folyamatosan történik.

2019. január 1-i állapot szerinti adatszolgáltatás alapján 31.599 db *gépjármű* került át az adóztatás nyilvántartásába az előző évi 30.110 db-bal szemben. A központi költségvetés részére 427.043,-eFt került átutalásra.

2018. adóévről a 2019. december 31-i állapot szerint 71 fő nyújtott be bevallást, az általuk bevallott *talajterhelési díj* összege 6.613,-eFt volt.

2019-ben az *idegenforgalmi adóbevételek* 27.240,-eFt összegben realizálódtak. Az önkormányzat illetékességi területén eltöltött vendégéjszakák száma 106.466 db volt, mely a 2018. évhez képest 40%-os növekedést mutat.

Az ingatlan-nyilvántartás felülvizsgálata alapján kiküldött felhívásokra 772 adózó adott be bejelentést 804 db adótárgyra vonatkozóan. 2019. évben a *magánszemélyek kommunális adója* 22.771,-eFt összegben realizálódtak.

2019. évben 9 adózó jelentett be desztilláló berendezést. A termőföld bérbeadásból származó jövedelemadó vonatkozásában 1 adózó nyújtott be bevallást a 2018. adóévről.

Az alábbi táblázat a 2019. december 31-ig átutalt adóbevételek alakulását mutatja be (1.000,-Ft):

	Előirányzat	Teljesítés	%
Iparüzési adó	4.100.000	4.979.130	121,4
Építményadó	1.000.000	1.086.940	108,7
Bírság, késedelmi pótlék	-	41.870	-
Gépjárműadó	660.000	711.898	107,9
Kommunális adó	20.000	22.771	113,9
Idegenforgalmi adó tartózkodás után	20.000	27.240	136,2
Talajterhelési díj	5.000	5.941	118,8
Termőföld bérbeadás (SZJA)	-	87	-
MINDÖSSZESEN:	5.805.000	6.875.877	

2019. évben 118 részletfizetési kérelmet nyújtottak be az adózók, melyek 12 esetben több adónemre is kiterjesztésre kerültek. Az adózók 9 fizetési halasztásra irányuló kérelmet nyújtottak be, melyek összesen 24.507,-eFt halasztott megfizetésére irányultak. Az elmúlt évben 87 db méltányossági kérelem került benyújtásra.

A gazdasági társaságokkal szemben az év során 162 esetben nyújtottunk be hitelezői igényt. A benyújtott követelések összege az alábbiak szerint oszlott meg:

Iparüzési adó	9.309 eFt
Gépjárműadó	499 eFt
Építményadó	3.083 eFt
Adóbírság, mulasztási bírság	11.872 eFt
Késedelmi pótlék	599 eFt

Illeték	4 eFt
Összesen:	25.366 eFt (2018. évben: 12.999 eFt)

Az elmúlt évben ingatlan végrehajtási jogot 19 adózó ingatlanára jegyeztettünk be. Az ingatlan végrehajtások sajátossága a hosszú, esetleg több éves megtérülés. Ingó árverésre nem került sor.

2) Közgazdasági Osztály

Az önkormányzat likviditási helyzete az előző évekhez viszonyítva összességében kedvezőbben alakult, az adóbevételek jelentősen meghaladták a tervezett mértéket, többletbevétel azonban csak az egyik, üzleti éves nagyadózó december közepén esedékes befizetésével és az adófeltöltéssel december végén jelentkezett. A márciusban és szeptemberben befolyt adóbevételek átmenetileg szabad összegének lekötésére javaslatot tettünk, és a Tulajdonosi Tanácsadó Testület véleményének kikérését követően az önkormányzatok által vásárolható 2022/Z jelű Önkormányzati Magyar Államkötvény vásárlással a 1,5 milliárd Ft hasznosításra került. Értékesítésre a kiadásokhoz szükséges ütemekben és mértékben került sor. Az elért kamatbevétel 8,4 millió Ft volt.

Az Önkormányzati Magyar Államkötvény 2021/Z elnevezésű állampapír esetében a vételi és eladási árfolyam megegyezik, és mindkettő a felhalmozott kamat mértékével naponta emelkedik. Kamatfizetésre egy alkalommal, 2019. szeptember 22-én már sor került. Az alábbi 4 hazai projekt befektetéséhez kapcsolódóan kifizetett nettó kamat összege 105.046.330,-Ft volt, mely az egyes projektek megvalósításához használhatók fel, így azok pénzügyi kereteit bővítik.

Az érintett projektek esetében a befektetések névértéke 2019. december 31-én az alábbi volt:

- Mindszenty Múzeum és Zarándokközpont	2021/Z	3.158.730.000,-Ft
- Alsóerdei Sport és Rekreációs Központ	2021/Z	1.199.580.000,-Ft
- Infrastrukturális fejlesztések	2021/Z	207.500.000,-Ft
- Uszoda tervezés és kivitelezés MVP	2021/Z	3.298.190.000,-Ft
	2022/Z	456.000.000,-Ft

Az EU-s projekteken kívül a hazai forrásból finanszírozott projektek támogatásának kiutalására vonatkozóan is változott a szabályozás, eszerint 2019. januárjától már csak a MÁK-nál megnyitott számlára utalják a 2019-ben és azt követően esedékes támogatás összegét.

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 114. §-a értelmében a helyi önkormányzat a pénzügyi, ügyviteli, ügyintézési és egyéb alapvető feladatok egységes szabályok szerinti elvégzését, átláthatóságát biztosító – az állami informatikai rendszerrel összekapcsolható – informatikai rendszert működtet, amely a folyamatos pénzügyi állami ellenőrzés eszközeként is szolgál. Ez a rendszer az ASP (Application Service Provider), melyet a kormány a Magyar Államkincstár útján működtet. Az ASP-rendszerhez Adattárház kapcsolódik. 2019. szeptember 18-án az ASP Adattárház az éles környezetre beküldött elemi, analitikus adatokból előállított 5 db adathelyességi riportot, ún. TOP 100 listát küldött. Minden listában 100 tételt kellett ellenőrizni. A tesztelést elvégeztük, néhány eltérést találtunk, melyet továbbítottunk az ASP Adattárházba. Visszajelzést kaptunk, hogy az eltérés az ő rendszerükben volt. A munkák pontossága miatt elismerő szavakat kaptunk.

Az önkormányzat vagyonára vonatkozó 3 évenkénti leltárfelvétel 2019. évben vált újra esedékessé. A jelentős többletfeladatot jelentő leltározás előkészítése, a leltározás lebonyolítása a múlt év végén megtörtént, kiértékelése folyamatban van.

Az októberi önkormányzati választásokat követően megalakult az Ukrán Nemzetiségi Önkormányzat, mellyel hétre nőtt azon önálló szervezetek száma, melyeknek a pénzügyi, számviteli, tervezési, beszámolási és adatszolgáltatási feladatait az osztály látja el.

2019. évben 293 db fizetési felszólítás került kiküldésre bérleti díj, közterület foglalási díj, köztemetési költség meg nem fizetése miatt.

Bevétel típus	Kiküldött felszólításokban szereplő hátralék Ft	Felszólítások hatására történt befizetés Ft	Jogi Csoport felszólítása hatására befolyt Ft
Bérleti díj és közüzemi költség	23.716.102,-	14.603.956,-	594.110,-
Közterület fogl. díj	32.433.063,-	26.644.617,-	405.940,-
Köztemetés	4.883.272,-	3.758.252,-	---
Kártalanítás	----	----	-----
Kötbér	----	----	-----
Közművesítési hozzájárulás	7.739.063,-	6.508.113,-	---

3) Ellenőrzési Osztály

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 218/2018. (XII.13.) határozatával elfogadott 2019. évi Ellenőrzési Terven felül 1 ellenőrzés vált szükségessé az év során, a Göcseji Múzeum 2019. évi likviditásának helyzetét tanácsadás keretében mérte fel az osztály.

Az ellenőrzések tárgyevi számának alakulását – az előző évvel összehasonlítva – a következő táblázat tartalmazza:

Ellenőrzés típusának megnevezése	2018. évi terv szerinti ellenőrzések (db)	2018. évi tényleges ellenőrzések (db)	2019. évi terv szerinti ellenőrzések (db)	2019. évi tényleges ellenőrzések (db)
Kötött felhasználású támogatások felülvizsgálata az érintett költségvetési szervek esetében	12	12	12	12
Intézményeknél irányítói hatáskörben végzett átfogó ellenőrzés	7	7	7	7
Gazdasági társaságoknál tulajdonosi hatáskörben végzett ellenőrzés	4	4	3	3
Gazdasági társaságnál tulajdonosi hatáskörben végzett, 2016. és 2017. évi ellenőrzés 2018. évi utóvizsgálata	1	1	-	-

Belső ellenőrzés ZMJV Polgármesteri Hivatalánál	3	3	3	3
Belső ellenőrzés az államháztartáson kívüli szervezeteknél az önkormányzati támogatások felhasználására vonatkozóan	5	5	6	6
Terven felül, intézménynél irányítói hatáskörben végzett ellenőrzés 2018. évi utóvizsgálata	-	1*	-	-
Terven felüli tanácsadás	-	-	-	1*
Teljesítés mindösszesen	32	33	31	32

*-gal megjelölt vizsgálat/tanácsadás terven felül valósult meg

2019. januárra a decemberi helyszíni vizsgálatokat követően a tapasztalatok írásba foglalása húzódott át (LÉSZ Kft. ellenőrzése, továbbá „Az Andráshidai Óvoda beruházás megvalósítása, és a Wlassics Gyula utcai orvosi rendelő felújítása” című belső ellenőrzési téma).

2019. február hónapban a Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata által fenntartott intézmények és a Polgármesteri Hivatal esetében a 2018. évi kötött felhasználás költségvetési támogatások elszámolásának összegyűjtése és lehetőség szerinti felülvizsgálata történt meg.

2019. év során az önkormányzati fenntartású költségvetési szervezetek átfogó irányítószervi ellenőrzését 7 intézménynél folytattuk le.

A jóváhagyott tervben 3 önkormányzati gazdasági társaság ellenőrzése szerepelt. A Zalaegerszegi Városfejlesztési Zrt., a Városgazdálkodási Kft., a Zalai Közszolgáltató Nonprofit Kft. esetében komplex pénzügyi-, szabályszerűségi-, rendszer- és utóellenőrzés valósult meg.

Az elmúlt évben a jóváhagyott terv szerinti ellenőrzések száma 31, míg a teljesítések száma összesen 32 volt. 2019-ben a Polgármesteri Hivatal belső ellenőrzésére munkaterv szerint 4 feladat valósult meg. *(A belső ellenőrzésekről szóló beszámolót jelen előterjesztés V. fejezete tartalmazza.)*

A 2019. évben az intézményeknél és a gazdasági társaságoknál végzett átfogó ellenőrzések, valamint a Polgármesteri Hivatal belső ellenőrzése alkalmával nem születtek olyan súlyú megállapítások, melyek az ellenőrzött szervezet, szervezeti egység vezetőjének felelősségre vonását indokolták volna. Éven belüli utóvizsgálatot a Zalaegerszegi Vásárcsarnok Gazdálkodási Szervezete esetében írtunk elő.

Az egyes ellenőrzések alkalmával – a megállapításokhoz kapcsolódóan – 5-10 intézkedésre felhívó – revizori jelentés született.

4) Önkormányzati Osztály

A **Szervezési csoport** végezte a hivatal iratkezelési feladatai keretében a postai küldemények bontását, az önkormányzat és a hivatal nevére érkezett levelek érkeztetését, iktatását, a lezárt ügyiratokkal kapcsolatos irattározási, rendszerezési feladatokat. *(A csoportnak a Hivatal gazdálkodásával, működésével és működtetésével kapcsolatos tevékenységét az előterjesztés VIII. fejezete Hivatali infrastruktúra mutatja be.)*

A csoport tagjainak nagy szerepe van a bizottsági, közgyűlési anyagküldés lebonyolításában. A közgyűlési jegyzőkönyvek vezetése, megküldése mellett a Pénzügyi Bizottság soros üléseinek, valamint az Ügyrendi, Jogi és Vagyonnyilatkozatot Ellenőrző Bizottság üléseinek jegyzőkönyvírását, osztályvezetői értekezletek jegyzőkönyveinek leíró feladatát végzi a csoport az Önkormányzati Osztály adminisztrációs teendői mellett.

A 2019. évben 10 esetben kérelmezték, és kaptak engedélyt Zalaegerszeg város címerének, 1 esetben pedig a városi zászló használatára.

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Roma Nemzetiségi Önkormányzatának működéséhez szükséges szakmai segítségnyújtást, valamint az ahhoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket az elmúlt évben is a csoport biztosította. A nemzetiségi önkormányzati képviselők választását követően Zalaegerszeg Megyei Jogú Városban megalakult az Ukrán Nemzetiségi Önkormányzat. A nemzetiségi önkormányzati képviselők választása lebonyolításáig a csoport, azt követően a Jogi csoport kijelölt ügyintézőjével közösen vesznek részt a képviselő-testületek munkájához kapcsolódó adminisztratív végrehajtási feladatok ellátásában. A Roma Nemzetiségi Önkormányzat az elmúlt évben 12 ülést tartott, mely magába foglal 8 munkaterv szerinti testületi ülést, 2 rendkívüli ülést és az új testület alakuló ülését is. A Roma Nemzetiségi Önkormányzat 2019. évben közmeghallgatást is tartott. Ülésein összesen 64 db határozatot hozott. Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Ukrán Nemzetiségi Önkormányzata 4 ülést tartott, és összesen 19 db határozatot hozott.

A csoport ügyintézőire, ügykezelőire és munkavállalóira egyaránt többletfeladatot jelentett az elmúlt évben megtartott két választás helyi lebonyolítása:

- a 2019. május 26. napjára kitűzött Európai Parlament tagjainak választása helyi előkészítése és lebonyolítása során a szervezési, igazgatási, logisztikai, adminisztrációs, postai, technikai és pénzügyi területen végeztük feladatainkat, közreműködve az osztály informatikai munkatársaival,
- a felsorolt feladatellátást a 2019. október 13. napjára kitűzött helyi önkormányzati képviselők és polgármester választás, és az ugyanerre a napra kitűzött nemzetiségi önkormányzati képviselő választás előkészítése és lebonyolítása során is elláttuk a választásokhoz kapcsolódó ajánlóív igényléssel, ajánlásellenőrzéssel, egyéni jelölt bejelentéssel, nyilvántartásba-vétellel járó munkákkal együtt. Jogszabály változás következtében a 2019. évi helyi önkormányzati képviselő és polgármester választás során első ízben valamennyi Zalaegerszeg közigazgatási területén működő szavazóhelyiség helyet adott a nemzetiségi képviselő választás lebonyolításának is. A jogszabályoknak való megfelelés érdekében az ezzel járó igazgatási, technikai feladatok ellátására kiemelt figyelmet fordítottunk.

A Jogi csoport egyik legfontosabb feladatát képezi a testületi ülések szakmai előkészítése, a testületi munka, a határozathozatal és a rendeletalkotás törvényességének biztosítása. *(A testületi munkát jelen előterjesztés I. fejezete mutatja be.)*

Az előterjesztések készítésén és ellenőrzésén túl a Jogi csoport tagjai részt vettek a közgyűlési határozatok végrehajtásában is.

A végrehajtás és közreműködés során a munkatársak megállapodásokat, szerződéseket készítettek és ellenjegyezték, eljárak a földhivatali bejegyzés és a bírósági nyilvántartásba vétel

érdekében, más szervezeti egységek által készített megállapodások, szerződések jogi kontrollját végezték el. A Jogi csoport az elmúlt évben összesen 309 db szerződést, megállapodást készített és 1400 db szerződést, megállapodást véleményezett.

A Jogi csoport az elmúlt évben is részt vett az uniós és hazai forrásokból megvalósuló projektek lebonyolításában. Az egyes projekt munkacsoportokba kijelölt jogászok a jogi szakértelmet biztosítják a projektek megvalósítása során. A projektekhez kapcsolódó szerződések és megállapodások jogi szempontból történő előkészítését, valamint véleményezését a projektmenedzserek utasítása szerint soron kívül végezték el.

A projekteken felül a csoport munkatársainak feladata, jogi szakértelm biztosítása a közbeszerzési eljárásokban. Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata és Polgármesteri Hivatala, mint ajánlatkérők részére a közbeszerzési eljárások közbeszerzési szakértelmet igénykő feladatait 2019. évben megbízás alapján külső szervezetek látták el.

A Jogi csoport gondoskodott a 2019. évi közbeszerzési terv összeállításáról és folyamatos aktualizálásáról, a Közbeszerzési Szabályzat elkészítéséről és kezeléséről.

A Jogi csoport által intézett ügyek jelentős részét képezik a kintlévőségek miatt indított eljárások. A tavalyi évben is számos felszólító levelet, megállapodást, jegyzőkönyvet állítottunk ki, fizetési meghagyás kibocsátása iránt kérelmet és végrehajtási lapot nyújtottunk be és továbbra is jelentős hányadot képvisel a korábbi évekről áthúzódó eljárások folytatása.

A Jogi csoport feladatát képezi a jegyző társasházak működésével kapcsolatos törvényességi felügyeleti feladatainak ellátásában való közreműködés. Tavaly 18 zalaegerszegi társasházból érkezett bejelentés. A jegyző nem vehet részt abban az eljárásban, amelyben a helyi önkormányzat társasházi tulajdonostársként az eljárás érintettje, ezért 4 ügyet átadtunk a Kormányhivatalnak eljáró jegyző kijelölése érdekében. 2019. évben 3 nagykanizsai társasház esetében Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzőjét jelölte ki a Kormányhivatal eljáró jegyzőnek. 9 bejelentés nem tartozott jegyzői hatáskörbe. Egy nagykanizsai társasházi ügy 2016. évtől van folyamatban, pert indítottunk a közös képviselő ellen, a per jelenleg szünetel. További egy társasháznál került sor bírósági eljárás megindítására.

Az **Informatikai csoport** immáron több éve 4 főfoglalkozású személlyel végzi munkáját. A Hivatalhoz elengedhetetlen a számítástechnikai rendszerek fenntartása, ezért a csoport legfontosabb feladata az elmúlt évben is ezen rendszerek folyamatos működésének biztosítása volt, melyet *jelen előterjesztés VIII. fejezete tartalmaz.*

A testületi munkát támogató képviselői portál az elmúlt évben fennakadás és most már hiba nélkül működött.

A térinformatikai feladatok mellett elkészült az on-line Egerszeg Kártya igénylő program, az esküvő időpont előjegyző naptár. 2019-ben kiemelt feladat volt az elektronikus aláírói tanúsítványok igénylése, átvételének megszervezése, telepítése, egyúttal aláírói program telepítése, paraméterezése és a szükséges oktatás.

A korábbi évekhez hasonlóan az elmúlt évben is több alkalommal látta el a csoport különböző rendezvényeken a hangtechnikai feladatokat (hangrögzítés, hangosítás).

2019-ben nagy kihívást jelentett – és 2020-ban is azt fog – több új megvalósult fejlesztés fenntartása, működtetése:

- **Információbiztonság:** a NEIH szakemberei 2017 elején átfogó ellenőrzést tartottak a hivatalban, ennek kapcsán számos hiányosságra és tennivalóra hívták fel a figyelmet. A hivatal a határozatban foglaltaknak megfelelően jelentős változtatásokat (szigorításokat) vezetett be. Ez a folyamat azóta is tart, mely jelentős erőforrásokat vesz igénybe. A személyi megfelelés tekintetében jelentős segítséget jelent az a tény, hogy az információbiztonságért felelős személy feladatainak ellátását külsős céggel kötött szerződés alapján a Nádor Rendszerház Kft. látja el.
- **E-ügyintézés:** 2018. január 1-től hivatalunk az e-ügyintézésre kötelezett szervezetek közé tartozik. A 2019-ben elindított program sikeresen működik, már látszik, hogy egyre több lesz az igény, hogy olyan elektronikus űrlapokat állítsunk elő, melyeknek a feldolgozása a lehető legnagyobb mértékben automatizálható.
- **GDPR:** az új Európai Uniói Adatvédelmi Rendelet értelmében több szabályzatot kellett kidolgozni, módosítani, melyben a Nádor Rendszerház Kft. volt a segítségünkre.

A közterületek rendjének és tisztaságának, valamint az önkormányzati vagyonnak a védelme kiemelt feladata az önkormányzatnak, melynek ellátásában kulcsfontosságú szerepe van a **Közterület-felügyeleti csoport** munkatársainak.

A csoport az elmúlt évben is kiemelten ellenőrizte a szűkebb belváros területét. A hatékonyabb ellenőrzések érdekében heti három alkalommal rendőr – közterület-felügyelő járőrpárok kerültek kialakításra a lakosság szubjektív biztonságérzetének növelése érdekében. A lakótelepeken, külterületeken a délutáni és esti órákban szerveztünk járőrszolgálatot, ezzel eleget téve a lakossági igényeknek. A felügyelők közterületi jelenléte már önmagában is visszatartó erő a szabálysértések, bűncselekmények kialakulása szempontjából, amit az országosan egységes egyenruha viselése is biztosít.

A közterület-felügyelet a hajléktalan személyekkel szemben 1 esetben szabott ki helyszíni bírságot, 26 esetben tett szabálysértési feljelentést koldulás, közterületen történő szeszesital fogyasztás és köztisztasági szabálysértés elkövetése miatt.

Az elmúlt évben 291 db közterület-használati szerződés került megkötésre, 11 db megszüntetésre, 3 db módosításra, illetve 1 kérelem elutasításra. Jogosulatlan közterület-használat miatt pótdíj 9 esetben, összesen 641,-eFt összegben került megállapításra. A közterület-használati díjakból 2019. évben 39.718,-eFt befizetése történt meg, mely 35 %-os emelkedést mutat a 2018. évhez viszonyítva (29.387,-eFt).

2018. június 1-től reklámgazdai feladatokat is ellát a közterület-felügyelet plusz személyi erő társítása nélkül. A Mahír Citiposter Kft.-től átvett közterület-használati szerződés aktualizálásán túl 28 db új megállító tábla, illetve 4 db új rögzített reklámhordozó elhelyezésére vonatkozó szerződést kötött az önkormányzat, mely szerződések alapján bruttó 2.076,-eFt bevétel keletkezik éves szinten.

A közúti közlekedés szabályainak kisebb fokú megsértése miatt a közterület-felügyelet 3 esetben 130,-eFt összegben, gépjárművezető távollétében 10 esetben szabott ki helyszíni bírságot, 106 esetben szabálysértési feljelentést tett az elkövetés helye szerint illetékes szabálysértési hatósághoz. 157 esetben 4.710,-eFt összegben küldött ki közigazgatási bírság kiszabásáról szóló

értesítőt a gépjármű üzemeltetők részére, melyből az elmúlt évben 3.488,-eFt került befizetésre. Közigazgatási bírság kiszabása elsősorban a piac környékén vált szükségessé.

Üzemképtelen gépjárművek közterületről történő eltávolítására vonatkozó felszólítást a gépjármű üzemeltetők részére 264 esetben küldött a közterület-felügyelet, illetve 13 db gépjármű elszállíttatása történt meg.

5) Polgármesteri Kabinet

A Polgármesteri Kabinet 2019-ben az alábbi területeken végezte munkáját: állami vezetők fogadása, nemzetközi kapcsolatok, ezen belül kiemelten a határon túli magyarsággal való kapcsolattartás, idegenforgalom, kommunikáció, társadalmi kapcsolatok, a polgármester és az alpolgármesterek munkájával kapcsolatos szervezési, ügyviteli feladatok ellátása, városi programok, rendezvények szervezése, lebonyolítása.

A kabinet szervezeti egységéhez tartozik a gazdasági tanácsadó, aki rendszeresen, egyeztető megbeszélések céljából felkereste az önkormányzat érdekeltségi körébe tartozó cégeket és a tulajdonost képviselve részt vett azok taggyűlésein, közgyűlésein, felügyelő bizottsági ülésein.

Állami vezetők fogadása

Az elmúlt évben polgármester úr kiemelkedő kommunikációs tevékenysége révén 19 állami vezető fogadtunk városunkban, melynek szervezési- és háttér feladatait a Polgármesteri Kabinet látta el.

Nemzetközi kapcsolatok

Zalaegerszeg Megyei Jogú Város több évtizedes múltra visszatekintő, fokozatosan kiépülő és bővülő nemzetközi kapcsolatrendszerének hivatalos alapját a többségében polgári kezdeményezésből kifejlődött testvérvárosi kapcsolatok adják. E kapcsolatok keretében lehetőség nyílik hosszútávú, átfogó célok, elképzelések megvalósítására. Zalaegerszeg Megyei Jogú Város kiemelt programjain az idei évben is részt vettek baráti és testvérvárosokat képviselő delegációk.

Zalaegerszegre érkezett küldöttségek

Az elmúlt évben az alábbi testvérvárosok küldötteit fogadta polgármester úr: Szurgut, Barót, Gorizia, Lendva, Dunaszerdahely, Marosvásárhely.

2019. február 4-6. között Hanti-Amnysi Autonóm Terület – Jugra delegációját fogadtuk. 2019. március 2-6. között Magyarországra látogatott Georgia Adzsariai Autonóm Köztársaság kormányának delegációja Jaba Phutkaradze gazdasági miniszter vezetésével. 2019. március 26-án Tolvaj Márta alpolgármester asszony a hivatalban fogadta a Határtalanul projekt keretén belül, a kassai Szakkay József Szakközépiskolából érkező 40 középiskolás diákot és kísérőiket. Az elmúlt évben Zalaegerszegre látogatott a cseh és a vietnámi nagykövet. 2019. június 7-én 36 középiskolás diák és 2 kísérő érkezett a Bolyai Farkas Elméleti Líceumból hivatalunkba.

Zalaegerszegről külföldre utazott küldöttségek

Májusban a Marosvásárhelyi Napok fesztiválra utazott egy kisebb delegáció, augusztusban pedig a Vásárhelyi Forगतag elnevezésű fesztiválra kaptunk meghívást. 2019. június 14-17. közötti időszakra meghívás érkezett a franciaországi Creil városból az „Egyesületek Ünnepe” 40. évfordulója apropójából. A hagyományosan minden év augusztusában megrendezésre kerülő Kárpátok Klíma Határmenti Kultúrák Fesztiválja elnevezésű programsorozatra 3 tagú küldöttség

utazott Krosnába. 2019. augusztus 29 – szeptember 1. időszakra meghívás érkezett a finnországi Varkaus városából, a város 90. évfordulója alkalmából. 2019. szeptember 13-16. között 14 tagú delegáció utazott német testvérvárosunkba, Kuselbe a 28. alkalommal megrendezett Európai Őstermelői vásárra. Októberben Marlba a „Volksparkfest” elnevezésű fesztiválra utazott delegáció.

Idegenforgalom

Hagyományosan február 1-én, immár 27. alkalommal szervezték meg a turisztikai szakma évadnyitó fogadását a Budapesti Kongresszusi Központban, ahol ezúttal is a Kvártélyház Kft. szervezésében mutatkozott be Zalaegerszeg, akik a zalai vadállomány, vadgazdálkodás, vadászat, vadgasztronómia jelentőségére, élvezetére hívták fel a vendégek figyelmét.

Az elmúlt évekhez hasonlóan, szinte az egész évet átölelve, márciustól decemberig ingyenes múltidéző belvárosi sétákat szerveztünk a Tourinform Irodával és a Zalaegerszeg Turizmusáért Egyesülettel közösen. A sétákkal megszólítjuk mind a városunkba látogató turistákat, mind a zalaegerszegi polgárokat egyaránt. 2019-ben 9 városismereti sétát tartottunk, a témák kiválasztásakor figyelembe vettük a fontos helyi jellegzetességeket, eseményeket és az országos emlékeket.

Szervezési feladatok

- A polgármester és alpolgármesterek programjainak megszervezése, előkészítése, azok megvalósításához a technikai feltételek biztosítása, előadásaihoz anyagok gyűjtése, levelezésük ellátása.
- A városban megrendezendő rendezvények szervezése, lebonyolítása és utókövetése.
- Önkormányzati beruházásban megvalósult járdák, utak átadása.
- Oklevelek, emléklapok, ajándékok összeállítása.
- Kapcsolattartás kormányzati szervekkel, cégekkel.
- Reprezentációs anyagok, ajándékok beszerzésével kapcsolatos teendők (árjajánlatok, kapcsolattartás beszállítókkal, grafikai tervezés, számlázási ügyek).
- Pályázatokhoz, rendezvényekre prezentációk készítése (befektetői anyag, külföldi delegációknak előadás anyag, berlini és egyéb tanulmányút, Kapocs rendezvény, stb.)

Civil kapcsolatok

A polgármesteri keret és a kabinet keretei terhére megállapodások megkötése, elszámolások ellenőrzése. Településrészi önkormányzatok határozatainak végrehajtása, szerződések kötése, megállapodások elkészítése, elszámolások ellenőrzése, pénzügyi feladatok ellátása, lejárt határozatok lejelentése.

Kommunikáció

Az önkormányzati kommunikáció elsődleges feladata a tájékoztatás, az önkormányzat működésének átláthatósága, informálás, rendeletek magyarázata közérthető nyelven, világosan, pontosan, valamint adatok szolgáltatása.

Kiemelt feladat az itt élők motiválása a közösség aktivitásán keresztül, a lokálpatriotizmus, a településhez való kötődés elmélyítése, a fejlesztések, elérendő célok, tevékenységek megfelelő szintű, előre megtervezett kommunikációja a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök használatával, kommunikációs eszközök fejlesztése, kibővítése.

Cél a teljes társadalmi nyilvánosság megteremtése, a közérdekű információk, az önkormányzati döntések, események mindenki számára hozzáférhető közzététele.

A kabinet az alábbi pályázatokat nyújtotta be a 2019. évben:

sorsz.	Szervezeti egység	Projekt címe	Finanszírozó szervezet	Támogatási összeg (Ft)	Támogatási Kérelem benyújtása, ill. Támogatási Szerződés megkötése
1.	Polgármesteri Kabinet	Kárpát-medencei testvértelepülések találkozója	Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt.	2.000.000,-	2019
2.	Polgármesteri Kabinet	Országos Vadpörkölt és Borfesztivál támogatása	Agrárminisztérium	950.000,-	2019
3.	Polgármesteri Kabinet	III. Mobil konferencia támogatása	Innovációs és Technológiai Minisztérium	2.000.000,-	2019

6) Műszaki Osztály

A Műszaki Osztály szerkezetében 2019. január 1. napjától változás történt: a Beruházási és Tervezési csoport Magasépítési csoportra, valamint Út- és Közmuépítési csoportra vált ketté.

A **Városüzemeltetési csoport** fő tevékenységét az önkormányzat tulajdonában és kezelésében lévő, közcélú területekkel kapcsolatos kezelői, üzemeltetői feladatok ellátása jelenti, így különösen csapadékvíz-elvezető és árvízvédelmi létesítmények fenntartása, tisztítása, diagnosztika, ár- és belvízvédelmi feladatok, szakági nyilvántartás, út, járda, parkolók felújítása, közvilágítási hálózat karbantartása, parkfenntartás, köztisztasági feladatok ellátása.

A város üzemeltetésében lévő, mintegy 7,5 km hosszúságú árvízvédelmi töltés és 6 záportározó létesítmény fenntartási munkáinak elvégzésére, továbbá az árvízvédelmi műtárgyak és tartozékok karbantartására a Városgazdálkodási Kft.-vel jött létre szerződés egy éves időtartamra. A csapadékvíz-elvezető létesítmények helyreállítási munkáinak elvégzésére a Szakály Kft.-vel jött létre vállalkozási szerződés 2020. március 31. napjáig tartó határozott időtartamra.

A mintegy 900.000 m² nagyságú zöldfelületen a parkfenntartási, valamint a közterületi fák metszési munkáira, a köztisztasági feladatok ellátására a Városgazdálkodási Kft.-vel szerződünk. A 80 db játszótér és mintegy 450 db játszóeszköz üzemeltetését a LÉSZ Kft. látja el. Elvégeztettük a játszótérek TÜV-ös felülvizsgálatát. Folyamatosan dolgozunk a játszótérek megfelelő állapotának elérése érdekében.

Az „Infrastrukturális fejlesztések Zalaegerszegen” tárgyú projektben szereplő fejlesztések közül a csoport koordinálja 18 elem lebonyolítását, melyből a kivitelezés 7 helyszínen (Hegyalja utca 54-60. tömbbelső I-II. ütem, Bíbor utca 4540/4 hrsz. korszerűsítése, Kaszaházi utca járda felújítás, Toposházi út felújítás, Andrászhida utca – Gazdaság utca átkötő út II. ütem, Zrínyi utca parkoló korszerűsítés) az elmúlt évben megvalósításra került.

A **Magasépítési csoport** alapvető feladata a hivatal hatáskörébe tartozó beruházások, kiemeltnek tekinthető, illetve összetettebb felújítások, valamint állami és európai uniós forrásból megvalósuló beruházások előkészítése és megvalósítása. A csoport feladata továbbá magasépítési

feladatok ellátása a szociális, az egészségügyi, az oktatási és a sportlétesítmények által használt, önkormányzati tulajdonban lévő ingatlanokon történő felújítási és beruházási munkák során.

A 2019. évi gazdálkodás a korábbi évekhez hasonlóan rendkívül takarékos volt, az év közben jelentkező feladatok is mértéktartóan követték ezt az irányvonalat. Kivételt képeztek a vis maior keretből megvalósuló feladatok:

- 2019. év tavaszán a Keresztury Dezső Művelődési Központ tánctermeinek födémén keletkeztek repedések.
- A fűtési szezon befejezéséhez közeledvén vált világossá, hogy a Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 45. szám alatti (TV székház) épület kazáncseréje nem várthat tovább, az ősszel nem képes újra indulni.
- 2019. november elején a Napsugár bölcsőde vízvezeték hálózatában keletkezett csőtörés.

A fentiekből is megállapítható, hogy a vis maior keret 13-15 millió forintban meghatározott keretösszege – az előregedett intézményi épületek műszaki állapotára tekintettel – nem elégséges.

A Vagyongazdálkodási csoport szerteágazó vagyongazdálkodási feladatkörében egyik fő feladatot jelenti az önkormányzati ingatlanok értékesítése, hasznosítása, az ily módon elérhető költségvetési bevételek növelése.

Az ingatlaneladás során a 2019. évben 133.156,-eFt bevételt realizáltunk, mellyel elmaradtunk a tervezett bevételszinthez (166.326,-eFt) képest. Az elmaradás egyik fő oka, hogy több ügyletünk (Mártírok 50., Azáleás u. 24508/1 hrsz., Budai völgy 697/21 hrsz.) pénzügyi teljesítése 2020-ra húzódott.

Az ingatlaneladásokon túl egyéb jogcímen is származtak bevételeink: a megkötött haszonbérleti szerződésekből és vezetékjogi megállapodásokból, a tulajdonosi engedélyezések eljárási díjaiból és nem lakás célú helyiségek bérleti szerződéseiből.

A Stratégiai és pályázati csoport munkatársai vezetik a TOP projektmunkacsoportokat. A TOP projektek mellett a csoport feladatkörébe tartozik a Modern Városok Program projektjeinek, valamint az egyéb uniós vagy hazai finanszírozású projektek menedzselése, valamint utógondozása.

Befejezett, fenntartási időszakban levő projektekkel kapcsolatban utógondozási feladatokat is végzett a csoport, így különösen fenntartási jelentések készítése, közreműködő szervezet fenntartási helyszíni ellenőrzésének biztosítása.

Az EU forrásból támogatott pályázati projektek előkészítése és a megvalósítása több költségvetési éven át zajlik, és a támogatások felhasználásával kapcsolatos utóellenőrzések és jelentések még évekig adnak feladatot. Az EU- projektek végrehajtásával kapcsolatban keletkezett összes dokumentumot a Támogatási Szerződés szerint elkülönítetten kell nyilvántartani, és a projekt zárását követő 10 évig megőrizni.

Az Út- és közműépítési csoport a Beruházási és tervezési csoport bontásával jött létre 2019. január 1. napjától. A magasépítési feladatok megvalósítása alapvetően más jellegű tevékenységet jelent, mint az út- és közmű fejlesztési (ügynevezett „vonalas” létesítményi) feladatok végrehajtása, eltérő műszaki, szakmai ismereteket és vagyongazdálkodási tevékenységet igényelnek az előkészítés és megvalósítás szakaszai során, másfajta tervezési-, eljárhatósági- és lebonyolítási irányelvek a mérvadók. Előbbiekre tekintettel a hivatali szervezet felépítés módosítása mindkét csoport működését kedvezően befolyásolta.

A csoport feladata gondoskodni az ivóvíz-, szennyvíz- és csapadékvíz hálózat felújításáról és fejlesztéséről, a helyi utak, kerékpárutak, parkolók felújításáról és fejlesztéséről, a parkolóhelyek megváltásával kapcsolatos megállapodások előkészítéséről, a víziközműre vonatkozó gördülő fejlesztési tervben jóváhagyott feladatok műszaki lebonyolításáról.

A csoport létrehozásával az utas fejlesztések, útfelújítások jelentős dinamikát kaptak, melynek a jövőben kiemelt jelentősége lesz mind a közmű- és útfelújítások összhangjának megteremtésében, mind a város gyenge útminőségének szisztematikus felszámolásában.

Modern Városok Program projektjeinek alakulása az elmúlt évben:

Projekt címe	Projekt összköltsége	2019-ben megítélt, ill. lehívott támogatás
<p>Zalaegerszegi Városi Uszoda fejlesztése</p> <p>2016-ban 83 millió forint forrásról hozott támogató döntést a Modern Városok Program Bizottság, a támogatói okirat kiállítása megtörtént.</p> <p>2017-ben a Modern Városok Program Bizottsága a támogatói okirat módosításáról döntött és forrást biztosított a teljes fejlesztésre. A módosítás értelmében 2017-ben 1000 millió forint, 2018-ban 2359,7 millió forint támogatás került folyósításra, 2019-ben 2163,17 millió forint, 2020-ban 3995 millió forint támogatás átutalására fog sor kerülni.</p> <p>2018-ban a kivitelező kiválasztására irányuló közbeszerzés során kapott legkedvezőbb ajánlat meghaladta a projekt eddig megítélt támogatását, ezért az Önkormányzat többlettámogatás igénylését kezdeményezte. A Kormány összesen 3995 millió forint többlettámogatásról döntött, a támogatói okirat második módosítása 2019. január 31-én került átadásra.</p> <p>A fejlesztés támogatásáról az 1645/2017. (IX. 11.) Korm. határozat, valamint az 1644/2018. (XII. 5.) Korm. határozat rendelkezik.</p> <p>Az 526/2017. (XII. 29.) Korm. rendelet szerint a beruházások építési műszaki ellenőre, akkreditált közbeszerzési szaktanácsadói tevékenység biztosítója, valamint beruházáslebonyolítója a Beruházási, Műszaki Fejlesztési, Sportüzemeltetési és Közbeszerzési Zrt. (BMSK Zrt.).</p> <p>BMSK Zrt-vel a Felelős Akkreditált Közbeszerzési Szaktanácsadói tevékenységre a Megbízási Szerződés aláírásra került.</p> <p>A fejlesztés vonatkozásában a kivitelező kiválasztására irányuló közbeszerzési eljárás lefolytatásra került, a nyertes ajánlattevő a ZÁÉV Építőipari Zrt. lett, a kivitelezési szerződés aláírására 2019. január 10-én került sor.</p> <p>A kivitelezés az ütemtervnek megfelelően halad, az első részteljesítés megtörtént, számlája kifizetésre került.</p>	9600,87 millió Ft	2163,17 millió Ft
<p>Mindszenty József Múzeum és Zarándokközpont</p> <p>2016-ban 685 millió forint forrásról hozott támogató döntést a Modern Városok Program Bizottság, a támogatói okirat kiállítása megtörtént.</p> <p>2017-ben 3521,3 millió forint forrásról hozott támogató döntést a Modern</p>	11 600 000 000 Ft	MVP támogatás : 4 206,3 millió Ft TOP megítélt támogatás: 1,3

<p>Városok Program Bizottság, a támogatói okirat kiállítása megtörtént.</p> <p>A fejlesztés támogatásáról a 1032/2016. (II. 9.) Korm. határozat rendelkezik.</p> <p>A Göcseji Múzeum felújítása és kiállító tereinek fejlesztése című TOP-6.1.4-16-ZL1-00002 azonosítószámú projekt Támogatói Okirata 2018. december 19-én hatályba lépett és 1,3 Mrd Ft támogatást rögzít.</p> <p><i>A fejlesztés 10,3 Mrd Ft MVP, illetve 1,3 Mrd Ft (Göcseji Múzeum felújítása) TOP-forrásból valósul meg.</i></p> <p><i>Mindszentyneum és a hozzá tartozó parkoló</i></p> <p>A „Vállalkozási Szerződés a Modern Városok Program keretében a Mindszentyneum, Mindszenty József bíborosnak emléket állító múzeum és a hozzá tartozó parkoló építésére – kiviteli tervek módosítása, kivitelezési munkák elvégzése., tárgyú vállalkozási szerződés 2019. június 3-án aláírásra került. A vállalkozási díj nettó 5.483.913.110,- Ft. A Vállalkozási Szerződés hatályba lépésének feltétele a hiányzó fedezet rendelkezésre állása.</p> <p><i>Göcseji Múzeum</i></p> <p>2018 decemberében elindult az építési munka kivitelezési közbeszerzési eljárás a „Vállalkozási Szerződés a Göcseji Múzeum felújítása tárgyú munkára”, amelyre 2019. március 20-án két ajánlat érkezett. A legkedvezőbb ajánlat (ZÁÉV Zrt.) bruttó 390 981 608 Ft-tal haladja meg a TOP Támogatási szerződésben rendelkezésre álló 1,3 milliárd forintos forrást.</p> <p>A kiállítási koncepció és a szakmai egyeztetések során kialakított komplex, élményszerű látogatást és fenntartható működést lehetővé tevő kiállítási forgatókönyv alapján a belsőépítészeti kiviteli tervek is elkészültek. A tervekhez készült tervezői költségbecslés, valamint az informatikai és látványtervező szakértőktől kapott egyéb, a korszerű, interaktív bemutatás megvalósításához szükséges eszközökre és szolgáltatásokra vonatkozó költségbecslések együttes összege a TOP támogatási kérelemben meghatározott összeghez képest további bruttó 158 696 076 Ft-tal haladja meg a TOP Támogatási szerződésben rendelkezésre álló forrást.</p> <p>A megvalósítás fedezetének hiánya összesen 549 677 684 Ft, melynek Modern Városok Programból történő finanszírozására kormány előterjesztés készült.</p> <p><i>Botfai Erdődy-Hűvös-kastély</i></p> <p>A „Vállalkozási szerződés a botfai Erdődy-Hűvös-kastély, mint zárandokszállás fejlesztésének építési munkáinak ellátása tekintetében” tárgyú szerződés 2018. április 5-én aláírásra került. A vállalási ár bruttó 296.084.562,- Ft. A szerződés 2019. január 30-án lépett hatályba. A kivitelezési munka befejezési határideje 2019. szeptember 16.</p> <p>A „botfai Erdődy-Hűvös kastély, mint zárandokszállás fejlesztésének ágy és éjjeliszekrény beszerzése” tárgyú szerződés 2019. június 13-án aláírásra került 5.672.800,- Ft értékben. A teljesítési határidő 2019. augusztus 29.</p> <p><i>Kvartélyház</i></p> <p>A „Vállalkozási szerződés a Kvartélyház homlokzatfelújítási munkáinak ellátása tekintetében.” tárgyú vállalkozási szerződés 2018. 10. 26. napján aláírásra került, majd a fedezet biztosítását követően az opciós tételek megrendelésével együtt 2019. 02. 04-én hatályba lépett. A vállalási ár az opciós feladatokkal együtt mindösszesen 496.911.129,- Ft. A kivitelezési munka befejezési határideje 2020. február 6.</p>		<p>Millió Ft,</p> <p>ebből előlegként 2018-ban lehívott:</p> <p>560,7 Millió Ft</p>
---	--	---

Alsóerdei Sport- és Rekreációs Központ fejlesztése

A Kormány 2017-ben hozott határozatot a fejlesztés támogatásáról (1204/2017.(IV.10.) Korm. határozat), amelyben a 2017-es évre 739 millió forint forrás biztosításáról döntött, 2018-ra pedig 610,6 millió forintról a támogatói okirat kiállítása 2017 augusztusában történt meg. A támogatói okirat a teljes fejlesztés támogatásáról rendelkezik. A projektet a Kormány a 203/2017.(VII.10.) számú rendeletében nyilvánította kiemelt beruházássá.

A fejlesztés – a 1885/2015. (XII. 3.) Korm. határozat szerinti előkészítésre fordított 107 M Ft támogatással együtt - 1,456 Mrd Ft MVP, illetve 1,5 Mrd Ft TOP-forrásból valósul meg.

Tábor terület komplex kivitelezési munkái:

A projekt költségvetésének összeállítása, illetve TOP és MVP forrás közötti felosztása után láthatóvá vált, hogy az elkészült tervdokumentáció alapján a tervezett épületek nem megvalósíthatók, mivel a bekerülési költségük a rendelkezésre álló forrást jelentősen meghaladja.

2018. december 29.-én elindult a „Vállalkozási Szerződés az „Alsóerdei Sport- és Rekreációs Központ” elnevezésű, a Modern Városok Programja keretében megvalósításra kerülő projekt tábor területét érintő fejlesztések komplex tervezési és kivitelezési munkáira” tárgyú, a tervezés-kivitelezés együttes beszerzésére irányuló közbeszerzési eljárás.

A szakpolitikai egyeztetéseknek megfelelően a TOP finanszírozás beemelése miatt a projekt közbeszerzési szakértője 2019. május 10-én, a „Vállalkozási Szerződés az Alsóerdő tábor területét érintő fejlesztések komplex tervezési és kivitelezési munkáira” elnevezésű, 2019/05/É/03423 számú közbeszerzési eljárás dokumentumait a pályázati felületen a KSZ ellenőrzéshez feltöltötte.

A Közgyűlés 2019. június 12-i ülésén tárgyalta a „Zalaegerszeg Alsóerdő komplex turisztikai fejlesztése című projekt műszaki tartalmának véglegesítése” című előterjesztést. A Közgyűlés ZMKVK 112/2019. (VI.12.) számú határozatában jóváhagyta a projekt műszaki tartalmát, valamint hozzájárult, hogy a TOP-6.1.4-16-ZL1-2017-00001 azonosítószámú projektben tervezetten fel nem használt 300 millió Ft támogatás a város TSM-jén belül a későbbiekben átcsoportosítással felhasználható legyen a forráshiányos turisztikai projektek megvalósításához.

Vendégház felújítása

A Vendégház kivitelezése 2019. február 25-én befejeződött. A végszámla kifizetése megtörtént, valamint az építmény használatbavételi eljárása befejeződött. A Vendégház hasznosítására szolgáló Bérleti Szerződés 2019. április 1.-én aláírásra került Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalával.

Lőtér felújítása:

A Lőtér épület építési engedéllyel rendelkezik. A lövészethez kapcsolódó tervdokumentáció 2019. január 25. dátumra elkészült. A beruházás megvalósításához, illetve a beruházással kapcsolatos eljárások megindításához azonban szükséges a területek beruházási célterületté nyilvánítása. Az Önkormányzat a projekt megvalósítása érdekében készített "Zalaegerszeg Megyei Jogú Város külterületén fekvő földrészteltek beruházási célterületté nyilvánításáról" szóló kormány előterjesztést megküldte a szakpolitikai felelős részére.

2 956 000 000 Ft

(TOP nélkül:

1 349 668 591 Ft)

610 668 591,- Ft.

<i>MVP keretében - "zalaegerszegi új városi multifunkciós rendezvény és - sportcsarnok megvalósítása"</i>	715 144 000 Ft	
<i>Mindszenty József Általános Iskola, Gimnázium és Kollégium területén megvalósuló „Tornacsarnok és Vívóterem”</i>	732 115 438 Ft	

Hazai költségvetési forrásra benyújtott pályázatok 2019-ben:

Projekt címe	Finanszírozó szervezet / program	Megpályázott összeg
„Sport-park” pályázat	Beruházási, Műszaki Fejlesztési, Sportüzemeltetési és Közbeszerzési Zrt. (BMSK)	10 helyszínre pályáztunk, melyből 1 helyszínen a sport-park megvalósult, és további 2 helyszínre is támogatást nyertünk, melyeken a létesítmény megvalósítása folyamatban
Zalaegerszegi Göcseji Falumúzeum fejlesztése	Kormány 1711/2016. (XII. 5.) Korm. határozata alapján	1 530 000 000 Ft
Zalaegerszeg, Boldogasszony Kápolna	Makovecz Imre Közhasznú Alapítvány	100 000 000 Ft (A projekt megvalósult, a p.ü. elszámolás elfogadásra került)
Önkormányzati étkeztetési fejlesztések – Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék Típegő Bölcsőde (Kis utca) főzőkonyhájának felújítása	Pénzügyminisztérium	5 579 583 Ft (nem nyert)
Egyedi támogatási kérelem elektromos gépjármű beszerzéséhez	Innovációs és Technológiai Minisztérium	30 000 000 Ft (a beszerzés megtörtént.)
Zalaegerszeg, 4815/9 hrsz. területén lévő illegális hulladéklerakó felszámolása	Innovációs és Technológiai Minisztérium Hulladékgazdálkodási Főosztály	2 756 713 Ft (a megvalósítás megtörtént)
Zalaegerszeg Botfai úti és az Új Köztemetőben található I. világháborús hadisírok felújítása	Honvédelmi Minisztérium Hadtörténelmi Intézet és Múzeum - Centenárium Pályázati Igazgatóság	1.000.000 Ft (pályázat nyert, eredeti pályázott összeg 4.903.137 Ft) (a megvalósítás megtörtént)
Zalaegerszeg közigazgatási területén megvalósítandó területi infrastrukturális fejlesztések támogatása	Miniszterelnökség	1.700.000.000 Ft A 29 projekttelemből 28 megvalósult, 2020. II. félévében a projekt befejeződik
A Kárpát-medencei tradicionális fa sírjeleket bemutató emlékpark létrehozása	Emberi Erőforrások Minisztériuma	8.000.000 Ft (a megvalósítás megtörtént)
Széna tér zártkerti fejlesztése	Agrárminisztérium	9.998.133 Ft (a megvalósítás folyamatban van)

Nemzetközi, illetve Határon átnyúló pályázatok a 2019. évben:

Projekt címe	Finanszírozó szervezet / program	Megpályázott összeg
ELENA (European Local Energy Assistance - Európai Helyi Energia Támogatás) pályázat	Európai Beruházási Bank (EIB)	A pályázat nyert, a támogatási szerződés aláírásra került. A projektfejlesztési feladatok elvégzésére az EIB 3.077.363 EUR támogatást ítélt meg. A projekt teljes összege a megvalósíthatósági tanulmány alapján kerül meghatározásra.

		Kezdetét vette a fejlesztési szakasz, mely időszakban sor kerül a beruházás előkészítését szolgáló projektfejlesztési feladatokra (műszaki tartalom pontosítása, szakértők, engedélyek beszerzése stb.).
EcoSmartCities	Interreg V-A Magyarország-Horvátország Együttműködési Program	116.750 € (a pályázat nyert, a fejlesztés megvalósult.)
SportOverBorders	Interreg V-A Magyarország-Horvátország Együttműködési Program	32.703 € (a pályázat nyert, a fejlesztés megvalósult.)
SHAREPLACE – Sharedmobility and Regional transport integrated PLanning for a better connected Central Europe	Interreg Central Europe Program	140.103 € (a pályázat nyert, a megvalósítás folyamatban van.)

A Városüzemeltetési Csoport által készített 4 pályázat a 2019-es évben:

Pályázat címe	Finanszírozó szervezet / program	Megpályázott összeg
A 2018. március 21-i napon, hóolvadás és több napon keresztül tartó esőzések miatt önkormányzati tulajdonú ingatlanokon bekövetkezett partfalomlás elhárítására VIS MAIOR pályázat	Belügyminisztérium	Bruttó 18.382,-eFt (70%-os intenzitású) A pályázat nyert, a megvalósításra 12 hónap áll rendelkezésre. A helyreállítási munkákra a kivitelezési szerződések megkötésére kerültek, melyek közül az Ilosvai úti és a Szelhordta úti partfalak megerősítési munkái már befejeződtek. A Nyár utcai partfal helyreállítási munkái az építőanyag hiánya miatt még nem fejeződtek be, ezért a támogatási szerződés határidejének módosítása vált szükségessé. A hosszabbításra irányuló kérelemre érdemi döntés még nem érkezett.
A 2018. május 8-i napon a korábbi napok csapadékos időjárása következtében VIS MAIOR pályázat	Belügyminisztérium	bruttó 6.000,-eFt (70%-os intenzitású) A pályázat nyert, melynek megvalósítására 12 hónap áll rendelkezésre. A Csácsi hegyi út padkájában és szegélyében történt károsodás a tavalyi év második felében helyreállításra került. A Madárúti utca károsodott útburkolatának helyreállítási munkái a vállalás szerződésben rögzített határidőn belül befejeződtek. A támogatási összeg lehívása és az

		elszámolás a Magyar Államkincstár felé benyújtásra került.
A települési önkormányzatok helyi közösségi közlekedésének támogatására	Nemzeti Fejlesztési Minisztérium	22.430,-eFt támogatást nyert önkormányzatunk, melyet külön megállapodás keretében az Északnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt-nek adott át önkormányzatunk a helyi közlekedés működtetésének, folyamatos üzemeltetésének és eszközfenntartási ráfordításainak finanszírozására.
A 2019. július 27-i felhőszakadás és nagy mennyiségű, rövid idő alatt lezúduló csapadék által a csapadékvíz-elvezető rendszerekben okozott károk helyreállítására VIS MAIOR pályázat	Belügyminisztérium	A pályázat a Vizlaréti, a ZA-2-0-0-0 jelű, a ZA-2-2-0-0 jelű, az Avas árkok károsodott meder és árok burkolatainak helyreállítására irányul. Önkormányzatunk a teljes helyreállítási költség 70%-ra, azaz 18.202 e Ft támogatási összegre nyújtott be pályázatot. A pályázattal kapcsolatosan a mai napig támogatási döntés nem született.

A Városüzemeltetési csoport, az Út- és közműépítési csoport, valamint a Stratégiai és pályázati csoport együttesen dolgozik a „Zalaegerszeg közigazgatási területén megvalósítandó területi infrastruktúrális fejlesztések támogatása” projekt megvalósításán 29 különböző helyszínen.

A költségvetésben biztosított működési, felújítási, felhalmozási pénzeszközöket az osztály hatékonyan, koordináltan használta fel. A műszaki tartalom megállapításánál a pénzügyi lehetőségek mellett figyelembevételre került, hogy az adott munka megfelelő minőségi színvonalon, az érvényben lévő műszaki előírásokban meghatározott paraméterekkel készüljön el. Amennyiben a szükséges pénzügyi keret nem állt rendelkezésre, az ágazaton belüli átcsoportosítások útján került sor a fedezet előteremtésére.

7) Főépítési Osztály

A főépítési tevékenységről szóló 190/2009. (IX.15.) Korm. rendelet szabja meg az önkormányzati főépítészek foglalkoztatási tevékenységeit, és ellátandó feladatainak körét. A kormányrendeletben meghatározott feladatok nem tükrözik hűen azt a szerteágazó feladatot, melyet az osztály munkatársai naponta végeztek. A város teljes területére érvényes rendezési terv hosszútávra határozza meg a fejlesztési elképzeléseket és építési lehetőségeket, mely alkalmazása során napi kapcsolatban voltunk vállalkozókkal és a civil lakossággal. A településképi véleményezési és bejelentési eljárás bevezetése óta az Építéshatósági Osztály mellett a Főépítési Osztály is napi szinten foglalkozott a városban megvalósuló építkezésekkel, reklámok elhelyezésével.

Városrendezés

A város területére készült rendezési terv módosítását minden esetben a vonatkozó jogszabályok szerint a beruházói, a befektetői, a lakossági és nem utolsósorban az önkormányzati érdekek, igények felmerülése esetén terjesztettük a közgyűlés elé jóváhagyás céljából.

A rendezési terv módosítására az Önkormányzat három évre szóló keretszerződést kötött az AOD Kft-vel. A város területére vonatkozó átfogó módosítás 2018. évi jóváhagyását követően 2019. évben több alkalommal kellett a településrendezési eszközöket módosítani, elsősorban a városi nagy beruházások megvalósulása érdekében. Több tárgyalásos eljárást is kezdeményezett az osztály, elősegítve a támogatott projektek támogatói kiírásoknak és előírásoknak való megfelelést. A városi beruházásokban, a Terület és Településfejlesztési Operatív Program és a megyei jogú városok nagyszabású fejlesztésére kiírt Modern Városok Program keretében megvalósuló *Mindszentyneum, Gébárti tó fejlesztés (körbejárhatóság)*, a TOP mellett a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. által is támogatott *Falumúzeum fejlesztésén túl* több vállalkozói fejlesztés miatt is történt módosítás: *Eötvös utca 18-22., a Z-Rent Kft telephelye, a Kert utca-Könyök utca tömb*, utóbbi településrendezés szerződés keretében. Országos beruházás keretében tervezett a *Mentőállomás új épülete, valamint az M9 gyorsforgalmi út* építéséhez fűződött még további módosítás. A településrendezési eszközök tárgyalásos eljárásban történő egyeztetése során az illetékes államigazgatási szervek, valamint az állami főépítész mindhez hozzájárulásukat adták.

A településrendezési eszközök módosításaihoz készített tervek minden esetben a 2018. évben megkötött keretmegállapodás keretein belül, külön vállalkozói szerződések alapján készültek.

A következő években törekedni kell arra, hogy a településrendezési eszközök módosításainak számát sikerüljön csökkenteni, a különböző célú módosításokat összevonni, a tárgyalásos eljárásokat lehetőség szerint kerülni, tekintettel arra, hogy ezen eljárások során az államigazgatási szervek érdektelensége miatt nem valósult meg a hatósági vélemény-nyilvánítás. Amennyiben a vonatkozó jogszabály szerint lehetséges, a rendezési terv módosítások egyszerűsített eljárásban történő egyeztetésével a véleményezési szakaszban biztosítható az államigazgatási szervek megkeresése.

A lakosság számára továbbra is a településképi rendelet biztosított konzultációs lehetőséget, mellyel az elmúlt évben 68 esetben éltek családi házak építése kapcsán.

Értékvédelem

A Műszaki Bizottság 2019. szeptember 12-i ülésén megtárgyalta, és jóváhagyta a helyi építészeti értékek felújításának és a díszkivilágítás kiépítésének támogatására vonatkozó pályázati felhívást, melynek elbírálása, és a megállapodások megkötése 2020. első félévében várható.

Településképi eljárások

A településképi véleményezési eljárás keretében 33 db építési engedély köteles beruházás közül 21 építési engedélyezési tervdokumentációról alakított ki szakmai álláspontot a főépítész és 12 esetben (két esetben kétszer) tervtanácsi véleményezésre, melynek alapján a polgármester adta meg a településképi véleményét.

A polgármester településképi véleményét az alábbi esetekben alapozta meg tervtanácsi állásfoglalás: Mártírok útja 61. (11 lakásos társasház), Mártírok útja 77. (6 lakásos társasház),

Petőfi u. 6. (9 lakásos társasház), Munkácsy utca 10-12. (18 lakás és 10 apartman), Ady u. 6. (10 lakásos társasház), Kert utca-Könyök utca (20 lakásos társasház), Kerámia lakópark III., IV. ütem (30-30 lakásos társasház), valamint a Kosárlabda munkacsarnok, a Mentőállomás és a Mindszenty Iskola 6 tanteremmel való bővítése. Két esetben a tervtanács elutasító véleménye miatt ismételten benyújtották a kérelmet, amelyet a tervtanács támogatásával a polgármester engedélyezésre javasolt.

Településképi bejelentési eljárás lefolytatását 86 esetben kezdeményezték az elmúlt év során. Néhány esetben az elutasító vélemény miatt másodszor is benyújtották a kérelmet.

A Tervtanácson tárgyalt tervdokumentációkról a nyilvántartást folyamatosan vezettük, az ott elhangzottakat írásban is rögzítettük.

8) Építéshatósági Osztály

2019. évben az építéshatósági munkavégzést, hatáskört, illetékességet érintő jogszabályi változások nem történtek, így hasonlóan a 2018-as évben már alkalmazott rövidített eljárási határidők betartása mellett folyt az osztály ügyintézése. A korábbi években lényegesen lerövidült eljárási napok ugyan a hatósági munka gyorsítását kellene, hogy eredményezzék, azonban a gyakorlatban látható, hogy a hiánypótlási, adott esetben a szakhatóságok felé történő hiánypótlási határidők szűkössége miatt a kérelmezők az eljárások szüneteltetése mellett döntenek, hiszen a hiánypótlások nem teljesítése a kérelmük elutasítását, adott esetben a kérelem visszautasítását eredményezné.

Az építésügyi és építésfelügyeleti hatósági eljárásokról és ellenőrzésekről, valamint az építésügyi hatósági szolgáltatásról szóló 312/2012. (XI.08.) Korm. rendelet 2019. októberi változásának eredményeként a használatbavételi engedélyezési eljárás egyszerűsödött, hiszen a munkaterület visszaadását nem kell számon kérni, csak a kivitelező nyilatkozatát az elkészült szerkezetekről. A Korm. rendelet az engedély nélkül végezhető építési tevékenységek körét érintően is változott, bővült, ezzel is támogatva az építetők igényeit. A leírtakból látható, hogy ugyan kevésbé drasztikusan, de tovább csökkent az engedélyezést, illetve az engedély nélkül végezhető építési tevékenységet érintő hatósági intézkedések köre.

Sajnálatos módon az illetékességi területünkhöz tartozó települések helyi rendeletei nem minden esetben követik a jogszabályi előírásokat, ennek következtében az építési engedélyezés során jogértelmezési problémák fordulnak elő.

Városunkban a lakásépítési kedv kis mértékben mérséklődött. A társasházak engedélyezése során mindössze 7 építési engedély alapján 49 új lakás építésére kerülhet sor a közeljövőben, ugyanakkor az előző években engedélyezett társasházi lakások közül 6 épület 75 új lakással már használatbavételi engedéllyel rendelkezik. 2019-ben 68 új családi ház építése, bővítése kezdődött meg egyszerű bejelentés alapján, illetve használatba vettek 37 új, bővített lakóházat.

Gazdasági épületek lakóépületté történő bővítésére 7 esetben adtunk építési engedélyt.

Városkörnyékén kiadott építési engedélyek száma 30 db volt, melyből 17 új épületre vonatkozott, 13 esetben pedig bővítést engedélyeztünk.

2019-ben összességében 144 használatbavételi eljárás lefolytatására került sor, mely 10 %-os csökkenés 2018-hoz képest. Zalaegerszegen 70 eljárás, vidéken 74 eljárás indult.

Engedély elutasítására 9 ügyben került sor, melyet a nem kellően előkészített és benyújtott dokumentációk hiányossága okán kellett megtenni.

Fennmaradási engedélyezési eljárás 9 ügyben zárult le. Építésügyi bírság kiszabására 4 zalaegerszegi ügyben került sor, 800,-eFt összegben.

9) Szociális és Igazgatási Osztály

A szociális ellátások biztosítására a 2019. évi költségvetésben 77.350,-eFt állt rendelkezésre, ami öt rendszeres, kilenc eseti települési támogatás, továbbá egy szociális pályázat kifizetésére nyújtott fedezetet. Ezen ellátási formák, valamint egy, a jegyző hatáskörébe tartozó hatósági ügy döntés előkészítése képezte a **Szociálpolitikai csoport** feladatkörét. A szociális és gyermekvédelmi ellátási formák alakulását az alábbi táblázat szemlélteti összehasonlítva a 2018-as adatokkal:

Megnevezés		Ellátottak száma (fő)				Önkormányzati finanszírozás aránya		
		2018.		2019.		2018	2019.	
		havi átlag	évi összes	havi átlag	évi összes			
Szociális ellátási formák								
Rendszeres	1.	Lakásfenntartási segély	596	710	615	623	100%	100%
	2.	Megélhetési támogatás	19	25	18	24	100%	100%
	3.	Bursa Hungarica ösztöndíj	49	66	33	53	100%	100%
	4.	Szociális krízisalap támogatás	5	21	4	27	100%	100%
	5.	Gyógyszertámogatás	227	276	207	257	100%	100%
Gyermekvédelmi ellátási formák								
	6.	Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény	496	559	381	411	0%	0%
	7.	Gyermekétkeztetési támogatás	70	124	57	83	100%	100%
Szociális ellátási formák								
Eseti	8.	Átmeneti segély		128		94	100%	100%
	9.	Tűzifa támogatás		48		41	100%	100%
	10.	Gyógyászati segédeszköz támogatás		4		4	100%	100%
	11.	Méltányossági segély		10		4	100%	100%
	12.	Lakhatási krízisalap támogatás		0		0	100%	100%
	13.	Temetési segély		62		40	100%	100%
	14.	Köztemetés		28		40	100%	100%
	15.	Nyugdíjasok támogatása		47		45	100%	100%
	Gyermekvédelmi ellátási formák							
		16.	Egyszeri nevelési juttatás		382		326	100%

Az **Általános igazgatási és lakásgazdálkodási csoport** jellemzően hatósági tevékenységét feladat szerinti munkamegosztás alapján végzi. A klasszikus hatósági igazgatási feladatokat az általános igazgatási területen tevékenykedő 5 fő látja el, míg a lakásügyi feladatokat 2 munkatárs intézi. A *birtokvédelmi ügyek* számában nem történt érdemi változás. A *kereskedelmi igazgatási ügyek* keretében működési engedély kiadása 11 esetben történt. Nyilvántartásunk szerint Zalaegerszegen jelenleg 3117 üzlet működik (2018-ban 3071 üzlet volt). A *telepengedélyezési*

eljárások keretében 2019-ben 3 új telepengedély lett kiadva. Jelenleg 924 működő telepet tartunk nyilván Zalaegerszegen, az előző évben 876 telep működött.

Az elmúlt esztendőben 3 alkalommal került sor a lakások bérletéről, valamint elidegenítésükről szóló önkormányzati rendelet módosítására. A gyakorlati tapasztalok alapján a rendelet eljárási rendelkezésének módosítása, finomítása történt meg. A rendszer működőképes, alapvető változtatások nem indokoltak. 2019. január 1-jétől a szociális helyzet alapján, a költségelven és a piaci alapon történő lakásbérbeadás esetében 5 %-os lakbéremelés került megállapításra. Ennek indoka, hogy fedezet képződjön a karbantartási költségek minél nagyobb hányadára, és a társasházi felújítási alapokba befizetendő összegekre, figyelembe véve, hogy a költségek is növekedtek.

A *Fiatal Családok Otthonának* hasznosítása keretében biztosítva lett a házastársak elsőbbsége, de fennmaradt a lakóegységek kihasználása érdekében az élettársak és az egyedülállók pályázati lehetősége. A változtatás egyértelműen sikeres volt, jelentősen bővült a pályázatokra jelentkezők köre – 18 szálláshelyre 80 pályázat érkezett – és a módosítást követő pályázati kiírásokon minden esetben sikerült a lakóegységekre pályázókat találni és a férőhelyeket betölteni. Indokolt lenne a jövőbeni fejlesztési célok között szerepeltetni hasonló konstrukciójú lakóépületek létrehozását, mivel jelentős igény látszik a fiatalok lakáshoz jutásának ilyen támogatására.

Ami a lakásgazdálkodás területén végbement egyéb folyamatok számszerűsítését illeti, a lakásállomány 2019. évben 5 db lakással lett kevesebb, így a város jelenleg a LÉSZ Kft. kezelésében 771 bérlakással, illetve más intézmények kezelésében további 56 lakással rendelkezik. 7 lakás került eladásra (Rákóczi F. u. 50.), 1 db vásárlásra (Köztársaság útja 73. fszt. 5.). 2 db színészlakás lett átadva a LÉSZ Kft. kezelésébe (Kossuth u. 36-38. II/11. és Göcseji út 2/A. II/9.)

Az egyéb intézmény kezelésében lévő lakásoknál rendeltetés-változás miatt 2 színészlakás került kialakításra (Pázmány P. u. 17. fszt. 3. és fszt. 4.), illetve idősek otthona kialakítása miatt lett átadva 1 szolgálati lakás (Pais D. u. 2).

2019. évben 10 lakás került pályázat útján hasznosításra. 6 esetben került sor a közgyűlés egyedi elbírálása alapján történő lakásbérbeadásra. Az osztály az elmúlt évben is elvégezte az önkormányzati bérlakások *bérbeadási jellegének felülvizsgálatát*. A vizsgálat eredményeképpen a bérbeadás jellege 550 bérlő esetében szociális, míg 221 bérlő esetében költségelvként került megállapításra, amivel a szociális bérbeadás aránya 71,3 %. Az első lakáshoz jutók önkormányzati kamatmentes kölcsönét igénylők körében 5 személy nyújtott be pályázatot, ebből 1 elutasításra került. 2018-ról 1 pályázati támogatás kifizetése húzódott át 2019-re 1.500 e Ft összegben. A rendelkezésre álló 14.610 e Ft-os keretből további 4.800 e Ft kifizetés történt.

A családok otthonteremtési kedvezményének helyi szabályozásáról szóló önkormányzati rendelet 2019. január 1-jei hatállyal kivezetésre került a támogatási rendszerből, mivel a helyi CSOK-program elérte az eredetileg kitűzött célját. A családok otthonteremtési kedvezménye kamatmentes kölcsönére 2018-ról 2 pályázati támogatás kifizetése húzódott át a 2019. évre 2.400,-eFt összegben. Az elszámolt gyermekkedvezmény 3 gyermek után 900,-eFt volt.

Ügyfajta	Feladat		2018.	2019.	
Birtokvédelem	1.	Birtokvédelmi ügyek száma (db)	38	24	
		ebből	érdemi döntéssel lezárt	17	21
			egyéb ügyek	21	3
	2.	Végrehajtási eljárás	9	19	

		bírságolás	3	4	
	ebből	végrehajtási intézkedés	5	12	
		egyéb végrehajtási végzés	1	3	
	3.	Közérdekű bejelentés, panasz	146	129	
Kereskedelmi és szolgáltatási igazgatás	4.	Kereskedelmi igazgatás ügyek száma (db)	358	337	
		ebből	működési engedély kiadás	7	11
			bejelentés nyilvántartásba vétel	171	179
			egyéb kereskedelmi igazgatási ügyek	180	147
	5.	Telepengedélyezési ügyek száma (db)	83	74	
		ebből	telepengedély kiadás	5	3
			bejelentés nyilvántartásba vétel	59	53
			egyéb ügyek	19	18
	6.	Ingyanfelügyeleti hatósági ügyek (db)	38	50	
		ebből	ingatlanközvetítői névjegyzékbe felvétel	31	41
			ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői névjegyzékbe felvétel	7	9
	7.	Szálláshely nyilvántartásba vétel	27	49	
	8.	Rendezvénytartás engedélyezése	19	21	
9.	Ingyanvégrehajtások bejelentése (igazolás)	307	250		
Hagyatéki eljárás	10.	Hagyatéki ügyek száma (db)	1133	1100	
		ebből	hagyatéki leltárfelvétel	868	858
			póthagyaték	62	57
			adatszolgáltatás	203	185
Talált tárgyak	11.	Ügyek száma (db)	43	55	
Védelmi igazgatás	12.	Védelmi igazgatási ügyek	22	25	
		ebből	beosztási határozatok	1	8
			gyakorlatok	1	1
			egyéb védelmi igazgatási ügyek	20	16
Egyéb	13.	Környezettanulmány felvétel	64	28	
	14.	Hatósági bizonyítvány, hatósági igazolás kiadás	44	39	
	15.	Kiskorúak, gondnokoltak vagyonleltára	36	31	
	16.	Közösségi együttélési szabályok betartatása	115	119	

Az **Anyakönyvi és nyilvántartási csoport** munkájában továbbra is meghatározó elem, és hatalmas adminisztrációs teher az Elektronikus Anyakönyvi Rendszer működtetése és ezen belül a korábbi papír alapú bejegyzések elektronikus rögzítése. Az anyakönyvi események számát tekintve az előző évekhez képest jelentős változás nem volt.

Az év során 8361 új Egerszeg Kártya kiadására került sor, és 2253 érvényesítő matrica lett kiadva. Az ezzel kapcsolatos ügyfélforgalom döntő hányada a nyári hónapokra koncentrálódik, ami folyamatos ügyfélfogadás mellett is nagy leterheltséget okoz. Ennek enyhítése érdekében kidolgozásra került az Egerszeg Kártya elektronikus úton történő igénylése, melynek révén 2615 db kártya lett online rendelve.

Ügyfajta	Feladat	2018.	2019.		
Anyakönyvi igazgatás	1. házasságkötések száma	251	346		
		ebből	hivatali épületben	210	301
			külső helyszínen	41	45
	2.	halálesetek száma	1448	1538	
	3.	születések száma	1301	1302	
	4.	válások száma	126	138	
	5.	névmódosítás	120	133	
	6.	névváltoztatás	202	157	
	7.	családi jogállás rendezése	400	327	
	8.	újszülöttek támogatása	478	439	
	9.	ifjú házások támogatása	132	186	
	10.	hazai anyakönyvezés	62	38	
	Lakcímnnyilvántartás	11.	örökbefogadás	13	15
12.		állampolgársági eskü	5	19	
13.		adatszolgáltatás	2654	3710	
Egerszeg Kártya	14.	címnyilvántartás	490	173	
	15.	lakcím fiktiválás	224	163	
	16.	hirdetmények	1378	802	
Egerszeg Kártya	17.	új kártya igénylés	1939	8361	
	18.	érvényesítés	19317	2253	

10) Humánigazgatási Osztály

Az osztály 4 főágazat – kultúra, köznevelés, sport, szociális és egészségügyi alapellátás – területén látja el feladatait.

Kulturális ágazat

A Zalaegerszeg Kultúrájáért Közalapítvány teljes adminisztrációját az osztály látja el. Az osztály gondoskodott a kuratóriumi ülések megszervezéséről, az üléseken hozott határozatok végrehajtásáról és a közalapítvány pénzügyeinek viteléről. A közalapítvány támogatásával a pályázóknak számos kiadvány megjelentetésére és kulturális rendezvény megszervezésére nyílt lehetőség.

Az Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Sport Bizottság 8 pályázót részesített művészeti ösztöndíjban, melynek lebonyolításáról szintén az osztály gondoskodott.

A Kultúra Mecénása díjra jelöltek méltatásának megírásában, köszöntők és meghívólevelek szövegeinek elkészítésében együttműködünk az Önkormányzati Osztállyal és a Polgármesteri Kabinettel.

A Humánigazgatási Osztály készítette el a Kossuth-díjra és a Munkácsy Mihály-díjra történő felterjesztések dokumentációját, ellátta a Zalaegerszegi Települési Értéktár Bizottságként is működő Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Sport Bizottság adminisztrációját. Az osztály munkatársai rendszeresen részt vettek az Emberi Erőforrások Minisztériuma által a megyei jogú

városok kulturális szakemberei számára tartott értekezleteken, számos kulturális tárgyú rendeletet véleményeztek előzetesen.

Az osztály közreműködött a „TOP-6.9.2-16 A helyi identitás és kohézió erősítése” és a „TOP CLLD Art Mozi TOP-7.1.1-16-H-022-1” art mozi fejlesztését szolgáló pályázatok előkészítésében. Az osztály szervezésében valósult meg a magyar kultúra napi gálaest, a Nemzeti Összetartozás napja alkalmából rendezett ünnepélyes gálaest és a városi farsang a Nagycsaládosok Egyesülete Zalaegerszegi Szervezetével közösen.

Köznevelés

A köznevelés terén feladataink a nevelési év előkészítése az óvodákban, a beiratkozás idejének módjának meghatározása, hirdetmény közzététele, az indítható óvodai csoportok számának meghatározása, a csoportok maximális létszámának engedélyezése, heti és éves nyitva tartás meghatározása, óvodai munkatervek véleményezésének előkészítése, tankötelesek beiskolázásának előkészítése, népesség nyilvántartó adatainak összevetése az óvodába beiratkozott gyerekek névsorával, óvodakötelezettség teljesítésére vonatkozó felszólítások, azok nyomon követése.

Ifjúság

Megrendezésre került a Városi Diáknapi program sorozat, megszerveztük a hagyományos őszi városi diák-önkormányzati képzést 48 tanuló részvételével. Mentoráltuk a Zalaegerszegi Városi Diákönkormányzatot, programjaikhoz anyagi támogatást biztosítottunk (1.270,-eFt). Megszerveztük a jubileumi 10 éves Zalaegerszegi Ifjúsági Kerekasztal Pikniket, melyen részt vett dr. Illés Boglárka ifjúságpolitikáért és esélyteremtésért felelős helyettes államtitkár. Továbbra is működtetjük a Zalaegerszegi Kábítószerügyi Fórumot, illetve koordináljuk programjait.

Olyan zalaegerszegi lakóhellyel rendelkező nappali tagozatos hallgató, aki Zalaegerszeg város közigazgatási területén működő bármely államilag elismert felsőoktatási intézményben az első diploma megszerzése érdekében BSc/BA, vagy MSc/MA képzésben végzi tanulmányait, a két félév tekintetében 151 fő pályázott, ösztöndíjban részesült 150 fő. A kifizetett ösztöndíjak összege összesen az elmúlt évben 7.325.006,-Ft. A „Befektetés a jövőbe” Zalaegerszegi Felsőoktatási Tanulmányi Ösztöndíjban részesült 155 fő, a kifizetett ösztöndíj összege 3.875.000,-Ft.

Sport

Biztosítottuk a városi és városkörnyéki diáksport versenyek rendezéséhez szükséges feltételeket, létesítményeket, versenybírókat, helyezési díjakat, ezek kifizetésének pénzügytel történő egyeztetését, elszámolását. A megyei versenynaptár figyelembevételével meghatároztuk a különböző helyi versenyek időpontját, biztosítottuk az ezekhez szükséges helyszíneket, elvégeztük a Diákolimpia versenyek beindítását a városi és városkörnyéki iskolák tanulói részére.

Elvégeztük az úszásoktatás költségeinek szerződések figyelembevételével történő biztosítását, ezek felhasználásának ellenőrzését, az ágazat rendezvényeinek, versenyek díjazásához szükséges eszközök beszerzését, az ágazat költséghelyeire felvezetésre kerülő kiadások ellenőrzését.

Feladataink voltak továbbá: a Hiszek Benned Sportprogramban úszás oktatás pályázat beadása, felügyelete, elszámolása (6.000.000 Ft), az MLSZ pályahasználati naplók kitöltése, kültéri sportpálya pályázat. Közreműködtünk az Ovi-Foci pályázat lebonyolításában (18.000.000 Ft), a

műfüves pályákra előírt rendszeres karbantartási feladatok koordinálásában, részt vettünk a Restart Fesztivál szervezésében.

Dolgoztunk a teniszcsarnok fejlesztési elképzelésein, a Birkózó Klub és a Bokszt Klub teremfejlesztésén. Közreműködtünk a KöTeqball pályázat beadásában, lebonyolításában, eszközök kihelyezésében, a kültéri kézilabda pálya garanciális javításainak elvégzésében. Elkészítettük a VSZI és a zalaegerszegi sportegyesületek negyedévenként esedékes 31 támogatási szerződését.

Szakosztályunk koordinálja a ZTE 100 éves évfordulója programsorozatának szervezését.

Szociális ágazat és egészségügyi alapellátás

2019. évben is megszerveztük a Bölcsődék Napját áprilisban, majd a Semmelweis Nap rendezvényt az orvosok, asszisztensek és védőnők munkájának elismerésére, illetve a Szociális Munka Napját.

A Zalaegerszegi Szociális Társulás működtetési feladatait a szakosztály látja el. A társulás az elmúlt évben 8 alkalommal ülésezett, és 12 előterjesztést tárgyalt meg.

A 2019-es esztendőben is megszerveztük az Idősek Hónapját immáron 7. alkalommal szeptember 18-október 29. között, a rendezvénysorozat teljes költsége 758,-eFt volt.

Az Idősügyi Tanács 4 alkalommal ülésezett, 11 napirendi pontot tárgyalt meg. A rendelkezésre álló keretből 592,-eFt összeggel támogatta az idősügyi civil regiszter szervezeteit 2019. évi rendezvényeik, programjaik megvalósításában.

2019. januárban lezajlott az intézményi normatívák helyszíni ellenőrzése a Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődékben és a Zalaegerszegi Gondozási Központban, majd április és május hónapban a szociális és gyermekjóléti intézmények szakmai ellenőrzése is megtörtént. A Zalaegerszegi Egyesített Bölcsődék intézménynél gondozási díjhátralék miatt 2019. évben 2 esetben készült fizetési felszólítás, valamint mindkét esetben végrehajtási eljárás megindításának kérésére került sor.

Az osztály a következő pályázatot nyújtotta be az elmúlt évben:

sorsz.	Szervezeti egység	Projekt címe	Finanszírozó szervezet	Támogatási összeg (Ft)	Támogatási Kérelem benyújtása, ill. Támogatási Szerződés megkötése
1.	Humánigazgatási Osztály	Göcseji Múzeum szakmai támogatása	Emberi Erőforrások Minisztériuma	3.900.000,-	2019
2.	Humánigazgatási Osztály	Hiszek Benned Sportprogram	Emberi Erőforrások Minisztériuma	6.000.000,-	2019

X. HIVATALVEZETÉS

A hivatal főbb tevékenységeinek, illetve egyes szervezeti egységek munkájának bemutatását követően szükséges a hivatal vezetésével, a munka szervezésével kapcsolatos feladatokat, tapasztalatokat külön is megemlíteni.

A megfogalmazott kiemelt célok megvalósításán, illetve gyakori jogszabályváltozások értelmezésén túl, mindennaposak a vezetői részvételt is igénylő, jelentősebb vagy bonyolultabb ügyekben való szakmai konzultációk. A rendszeresen megtartott osztályvezetői értekezleteken tájékozódunk az elvégzett feladatokról, megbeszéljük a több osztályt érintő ügyeket, valamint meghatározzuk az ellátandó feladatokat.

Valamennyi testületi ülést a közgyűlési előterjesztések megfelelő elkészítésére irányuló, rendszeresen megtartott osztályvezetői értekezlet előzött meg.

Rendszeresen részt veszünk a polgármester által tartott vezetői értekezleteken, a műszaki ügyekért felelős alpolgármester által tartott műszaki értekezleteken, a TOP projekt munkacsoport ülésein, projekt megbeszéléseken, valamint az Ügyrendi, Jogi és Vagyonnyilatkozatot Ellenőrző Bizottság ülésein.

Továbbra is megkülönböztetett figyelemmel kísértük a Modern Városok Program és a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program projektjeinek előkészítését, a feladatok határidő szerinti ütemezését és végrehajtását.

A hivatal működését szabályozó belső dokumentumok, jegyzői utasítások, szabályzatok naprakészek, felülvizsgáltuk és félévente a közgyűlés elé terjesztettük a hivatali SzMSz-t.

A Polgármesteri Hivatal tevékenységére, munkatársaira vonatkozóan az elmúlt évben 3 db panasz érkezett, melyek részben jogosnak bizonyultak. Mindhárom panasz a Műszaki Osztály feladatkörébe tartozott, és késedelmes, elhúzódó ügyintézésből adódott.

A címzetes főjegyző fogadónapján megjelent ügyfelek száma a tavalyi évben: 45 fő volt.

A fogadónapon a legtöbb megjelenő ügyfél lakás, szociális, városüzemeltetési, birtokvédelmi és társasházi közös képviselők munkájával kapcsolatos ügyekben kérte a vezetők segítségét.

A korábbi évek gyakorlatának megfelelően a hivatal munkájáról az ügyfelek véleményét a napi munka során kapott eseti visszajelzéseken túl a szervezeti egységeken elhelyezett adatlapokon is kikértük. A tavalyi évben két alkalommal történt ügyfélelégedettség-mérés. Az adatlapot összesen 152 állampolgár töltötte ki. A beérkező válaszokat összesítettük, a kérdésekre választ adó ügyfelek általában elégedettek a hivatal munkájával, azonban a visszajelzések minimális számára tekintettel az ilyen fajta felmérés értékelése és az ebből való következtetések levonása megkérdőjelezhető. (Az ügyfélelégedettség-mérés kiértékelése a beszámoló *1. számú mellékletében* szerepel.)

XI. ÖSSZEGRZÉS

A hivatal összességében az elmúlt évben is a hivatalvezetés elvárásainak megfelelően teljesítette a feladatait. Kiemelt figyelmet fordítottunk a hatékony és jogszerű működés biztosítására, a feladatok szabályszerű és szakszerű ellátására, az ügyintézés színvonalának javítására. Munkánkat nehezíti a rengeteg adminisztráció, illetve a jogszabályok viszonylag gyakori változása.

2019-ben is több külső szervvel: hatóságokkal, tervezőkkel, szakértőkkel, vállalkozásokkal, civil szervezetekkel, kivitelezőkkel, önkormányzati tulajdonú társaságokkal, önkormányzati intézményekkel, társönkormányzatokkal stb. álltunk folyamatosan, illetőleg eseti munkakapcsolatban. Véleményünk szerint a felsorolt szervezetekkel az együttműködés az elmúlt évben is eredményes volt.

Az elmúlt évben is jelentős többletfeladatot jelentett a TOP projektek, továbbá a Modern Városok Program projektjeinek keretében megvalósuló beruházások és az egyéb projektek előkészítése, a végrehajtáshoz kapcsolódó feladatok ellátása. Az EU forrásból támogatott pályázati projektek előkészítése és a megvalósítása több költségvetési éven át zajlik, és a támogatások felhasználásával kapcsolatos utóellenőrzések és jelentések még évekig adnak feladatot. Az EU-s projektek végrehajtásával kapcsolatban keletkezett összes dokumentumot (elkülönített számviteli nyilvántartás, közbeszerzési dokumentumok, szerződések, számlák stb.) a Támogatási Szerződés szerint elkülönítetten kell nyilvántartani és a projekt zárását követő 10 évig megőrizni. Irattározási rendszerünk azonban nem teszi lehetővé, hogy a különböző osztályokon keletkezett dokumentumok egy helyen, a megfelelő időtartamra kerüljenek tárolásra.

Feladataink ellátásához kapcsolódóan a takarékosági szempontok szem előtt tartására továbbra is figyelemmel voltunk.

2020. évben szükséges az alábbi feladatokat kiemelten kezelni:

- költségtakarékos gazdálkodás,
- a végrehajtásra kiadott közgyűlési határozatok határidőben történő megvalósítása,
- a Modern Városok Program és a TOP projektek projektdokumentumainak határidőben történő ellenőrzése, az egyes projektfeladatok szakszerű végrehajtása,
- az ASP adószakrendszer zökkenőmentes működtetése, az átállást követően, a működés során – elsősorban az interfészes csatlakozásból adódóan – felmerült problémák kiküszöbölése,
- az elektronikus ügyintézés működtetése,
- a Bkr. előírásainak megfelelően az integrált kockázatkezelési rendszer működtetése, a szervezeti célokkal összefüggő kockázatok megállapítása, a szükséges intézkedések és azok teljesítése folyamatos nyomon követése módjának meghatározása.

Kérem a Tisztelt Közgyűlést a Polgármesteri Hivatal 2019. évi tevékenységéről szóló tájékoztató elfogadására.

Zalaegerszeg, 2020. február 28.




dr. Kovács Gábor
címzetes főjegyző

**Ügyfél-elégedettség mérés kiértékelése
2019. május 6-17.**

Összes vélemény: 45

Ebből az egyes kérdésekre adott válaszok megoszlása a következő:

Az ügyintézésre vonatkozó adatok

1. Milyennek értékeli egy ötfokozatú skálán az Önnel foglalkozó személy (az iskolai osztályzatnak megfelelően)

	1	2	3	4	5
felkészültségét, hozzáértését	-	-	-	5	40
elérhetőségét	-	-	1	12	32
megbízhatóságát	-	-	-	9	35
(pl.: ügyintézés időtartama, gyorsasága, határidőben valósul meg)					
segítőkézségét	-	-	-	7	38
udvariasságát	-	-	-	5	40
tájékoztatását	-	-	-	7	38
(megadott-e minden tájékoztatást az ügyével kapcsolatban?)					

2. Milyennek ítéli meg az ügyintézését más hivatalhoz képest?

sokkal jobbnak jobbnak azonosnak rosszabbnak sokkal rosszabbnak

3. Mennyi időt töltött várakozással, mielőtt fogadták Önt?

28	azonnal fogadták	15	30 percen belül fogadták
-	30 percen túl fogadták	1	ma nem fogadták

Ha nem fogadták, vagy Ön szerint túl sokat kellett várakoznia, tudomása szerint mi volt ennek az oka?

9	sok ügyfél volt Ön előtt	1	hosszú az ügyintézési idő
1	az ügyintéző nem volt a helyén	-	egyéb: 1 ügyfél volt

Előfordult-e ez már máskor is?

11	nem	3	igen, egyszer	3	igen, többször is
----	-----	---	---------------	---	-------------------

A hivatali munka szervezésével kapcsolatos kérdés

4. *Milyennek ítéli meg egy ötfokozatú skálán (az iskolai osztályzatnak megfelelően)*

	1	2	3	4	5
a portaszolgálat működését (tájékoztatás, segítőkészség stb.)?	-	-	5	13	27
a Hivatal épületén belüli eligazodást (felirat, információ)?	-	-	4	13	28
a várakozás körülményeit?	-	-	9	12	24
az ügyfélfogadás, ügyintézés körülményeit?	-	-	3	15	27

A honlappal kapcsolatos kérdések

5. *Milyen módon fordul a leggyakrabban a Hivatalhoz?*

személyesen telefonon levélben elektronikusan

6. *Milyen gyakran látogatja az Önkormányzat honlapját?*

rendszeresen ritkán egyáltalán nem

7. *Milyen célból látogatta az Önkormányzat honlapját?*

ügyintézés	29
hivatalból munkájához	3
hivatalos információért	9
más hivatal ajánlotta a honlapot	1
általános érdeklődésből, kíváncsiságból	7

8. *Mennyire elégedett az Önkormányzat honlapján kínált elektronikus ügyintézéssel?*

nagyon közepesen kicsit egyáltalán nem

**Ügyfél-elégedettség mérés kiértékelése
2019. november 4-15.**

Összes vélemény: 107

Ebből az egyes kérdésekre adott válaszok megoszlása a következő:

Az ügyintézésre vonatkozó adatok

1. Milyennek értékeli egy ötfokozatú skálán az Önnel foglalkozó személy (az iskolai osztályzatnak megfelelően)

	1	2	3	4	5
felkészültségét, hozzáértését	-	-	-	16	91
elérhetőségét	-	-	4	32	71
megbízhatóságát	-	-	-	13	93
(pl.: ügyintézés időtartama, gyorsasága, határidőben valósul meg)					
segítőkészségét	-	-	-	13	93
udvariasságát	-	-	-	16	91
tájékoztatását	-	-	-	19	88
(megadott-e minden tájékoztatást az ügyével kapcsolatban?)					

2. Milyennek ítéli meg az ügyintézését más hivatalhoz képest?

sokkal jobbnak azonosnak rosszabbnak sokkal
jobbnak rosszabbnak

3. Mennyi időt töltött várakozással, mielőtt fogadták Önt?

82	azonnal fogadták	25	30 percen belül fogadták
-	30 percen túl fogadták	-	ma nem fogadták

Ha nem fogadták, vagy Ön szerint túl sokat kellett várakoznia, tudomása szerint mi volt ennek az oka?

25	sok ügyfél volt Ön előtt	-	hosszú az ügyintézési idő
2	az ügyintéző nem volt a helyén	-	egyéb:

Előfordult-e ez már máskor is?

29	nem	11	igen, egyszer	4	igen, többször is
-----------	-----	-----------	---------------	----------	-------------------

A hivatali munka szervezésével kapcsolatos kérdés

4. *Milyennek ítéli meg egy ötfokozatú skálán (az iskolai osztályzatnak megfelelően)*

	1	2	3	4	5
a portaszolgálat működését (tájékoztatás, segítőkészség stb.)?	-	-	7	36	55
a Hivatal épületén belüli eligazodást (felirat, információ)?	-	-	12	48	46
a várakozás körülményeit?	-	2	16	46	41
az ügyfélfogadás, ügyintézés körülményeit?	-	1	7	46	51

A honlappal kapcsolatos kérdések

5. *Milyen módon fordul a leggyakrabban a Hivatalhoz?*

személyesen telefonon levélben elektronikusan

6. *Milyen gyakran látogatja az Önkormányzat honlapját?*

rendszeresen ritkán egyáltalán nem

7. *Milyen célból látogatta az Önkormányzat honlapját?*

ügyintézés	47
hivatalból munkájához	7
hivatalos információért	25
más hivatal ajánlotta a honlapot	1
általános érdeklődésből, kíváncsiságból	16

8. *Mennyire elégedett az Önkormányzat honlapján kínált elektronikus ügyintézéssel?*

nagyon közepesen kicsit egyáltalán nem