



Város Képviselő-testület

Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság

2051 Bátorbágy, Baross Gábor utca 2/a.

Telefon: 06 23 310-174/242, 244, Fax: 06 23 310-135

E-mail: hivatal@batorbagy.hu • www.batorbagy.hu

Iktatószám: Sz-88/.../2016

JEGYZŐKÖNYV

Készült: Bátorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testületének Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottsága **2016. október 19.** napján, 15:30 órakor a Városházán megtartott munkaterv szerinti nyílt üléséről.

Jelen vannak:

Sólyomvári Béla	bizottság elnöke
Dr. Csath Magdolna	bizottság tagja
Farkas-Gáspár Mónika	bizottság tagja

Tarjáni István	polgármester
Szakadátai László	alpolgármester
dr. Kovács András	jegyző
Czuczor Orsolya	pénzügyi osztályvezető
Benedek Marianne	adóügyi osztályvezető
Bérces László	beruházási és vagyongazdálkodási osztály vezetője
Molnár János	városgondnokság vezető
Mester László	kommunikációs tanácsadó (10. napirendi ponttól)
Zink Olivia	jegyzőkönyvvezető

Sólyomvári Béla: Köszöntötte a megjelenteket, és megállapította, hogy a bizottság három jelenlévő taggal határozatképes, az ülést 15:40 órakor megnyitotta. A jegyzőkönyv hitelesítését Farkas-Gáspár Mónika vállalta el.

Javasolta a kiküldött meghívóban szereplő 3., 8.) és 13.) napirendi pontok levételét, továbbá a helyben kiosztásra került, „A Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának módosításáról” című előterjesztés megtárgyalását utolsó napirendi pontként. A 6.) pont esetében a rendeletmódosításról nem, kizárólag az *Értéktár által szervezett programok finanszírozásáról* tárgyaljon a Bizottság. Az így módosított napirendet tette fel szavazásra.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) a módosított napirendet elfogadta.

Napirend

- 1) Tájékoztató Bátorbágy Város Önkormányzatának aktuális pénzügyi helyzetéről
- 2) Tájékoztató Bátorbágy Város Önkormányzata 2016. évi nyári karbantartási munkák végrehajtásáról
- 3) Bátorbágy Város Önkormányzata 2017. évi belső ellenőrzési tervéről

- 4) A helyi adórendeletek felülvizsgálatáról
- 5) Az Értéktár által szervezett programok finanszírozásáról
- 6) Az önkormányzati lakások és helyiségek bérletének díjairól szóló 7/2006. (05.25.) Ör. számú rendelet módosításáról
- 7) Általános iskolák kérelme ideiglenes tornaterem létesítésére
- 8) Sándor-Metternich Kastély iskola felújítás pótmunkáiról
- 9) Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi rendezvénytervéről
- 10) Az ügyfél-elégedettség mérésről
- 11) A Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának módosításáról

1) Tájékoztató Biatorbágy Város Önkormányzatának aktuális pénzügyi helyzetéről

Czuczor Orsolya: Az önkormányzat és intézményei bankszámláinak egyenlege a mai napon 129,306 mFt, ezzel szemben a lejárt fizetési határidejű szállítói tartozások összege 1,634 mFt, kiegyenlítésük folyamatban van. Az elkülönített pénzeszközök bankszámláinak egyenlege 391,846 mFt, a rövid lejáratú betétek állománya pedig 950 mFt.

Az október havi bizottsági üléseken nem szerepelt 2016. évi költségvetést érintő napirendi pont.

A bizottság kérésének eleget téve tájékoztatást adott azon 2017. évre tervezett főbb beruházásokról, melyek képviselő-testületi döntésen alapulnak:

- városi jégcsarnok építése	285 millió Ft
- Nemzeti Szabadidős Egészség Sportpark futókör (futó pályázat, még nincs eredmény)	9 millió Ft
- Szily kastély alagsor felújítás	16,5 millió Ft

Benedek Marianne: Tájékoztatót adott arról, hogy az adóbevételi terv teljesülésére vonatkozó becslései pozitívak. A naptári évtől eltérő üzleti évet választó adózók adóbefizetése várhatóan eléri a 145 millió Ft-ot, így az idei évi tervhez képest fennmaradó 60 millió Ft különbözet a feltöltési kötelezettségekből és a hátralékbehajtásokból egészen bizonyosan telesülni fog.

Sólyomvári Béla: Tekintettel arra, hogy kérdés, hozzászólás nem volt, a vitát lezárta és megköszönte a tájékoztatót.

2) Tájékoztató Biatorbágy Város Önkormányzata 2016. évi nyári karbantartási munkák végrehajtásáról

Czuczor Orsolya: A Bizottság múlt havi ülésén kért a karbantartási munkák végrehajtásáról szóló pénzügyi kimutatás elkészült, egyúttal felhatalmazást kért arra, hogy a 2016. évi intézmény-karbantartási feladatokra elkülönített keretösszeget belüli átcsoportosítással a Városgondnokság a forráshiánnyal tervezett feladatokat végrehajtsa.

Sólyomvári Béla: Tekintettel arra, hogy további kérdés, hozzászólás nem volt, a vitát lezárta és szavazásra bocsátotta a tárgyhoz kapcsolódó határozati javaslatot.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
98/2016. (X. 19.) határozata**

**Biatorbágy Város Önkormányzata 2016. évi nyári karbantartási programjának
végrehajtásáról**

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta a Biatorbágy Város Önkormányzata 2016. évi nyári karbantartási programjának végrehajtásáról szóló tájékoztatót és a határozati javaslatot elfogadásra ajánlja a képviselő-testület felé.

3) Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi belső ellenőrzési tervéről

Sólyomvári Béla: Tekintettel arra, hogy a bizottság részéről kérdés, hozzászólás nem volt, ezért szavazásra tette fel az előterjesztéshez kapcsolódó határozati javaslatot.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
99/2016. (X. 19.) határozata**

Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi belső ellenőrzési tervéről

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi belső ellenőrzési tervéről szóló előterjesztést és a határozati javaslatot elfogadásra javasolja a képviselő-testület felé.

4) A helyi adórendeletek felülvizsgálatáról

dr. Kovács András: Kérte a Bizottság részéről a javaslatok megtételét a korábban bevezetett adónemek mértékének módosítására, illetve új adónem bevezetésére. Felhívta a figyelmet, hogy a rendelet módosítását, illetve új rendelet megalkotását legkésőbb 2016. december 1-ig kell kihirdetni a 2017. január 1-i hatálybalépést megelőzően.

Sólyomvári Béla: Kifejtette, hogy továbbra sem javasolja az idegenforgalmi adó bevezetését.

Farkas-Gáspár Mónika: Az elnök véleményével egyetértve elhibázott döntésnek tartja az idegenforgalmi adó bevezetését, mely aránytalanul nagy terhet róna a szálláshely szolgáltatókra. Így kéri, ezzel továbbra se foglalkozzon a bizottság.

Sólyomvári Béla: Tekintettel arra, hogy az építményadó mértéke 2005 óta nem módosult, megfontolásra ajánlja annak 5% mértékű megemelését az általa elérhető bevételnövekedés ismeretében.

Benedek Marianne: Felhívta a figyelmet arra, hogy az építményadó esetében több adómérték van érvényben, ezen belül vállalkozások esetében az ipari területen alapterületől függően megkülönböztetünk 5.000 m²-t meghaladó épületeket, ahol 900,- Ft/ m², valamint 5.000 m² alatti épületeket, melyek esetében 600,- Ft/ m² az adó mértéke. Kiemelte, hogy a környező települések között van egy ún. adóverseny, melynek keretében az egyes települések figyelemmel követik a másik önkormányzat alkalmazott adómértékeit. Az előterjesztéshez csatolt táblázatban is látható, hogy az elmúlt években a települések jellemzően nem hajtottak végre adóemelést, sőt ellenkezőleg: Budaörs és Sóskút is adót csökkentett.

Dr. Csath Magdolna: Véleménye szerint kiemelt hangsúlyt kell fektetni a helyi vállalkozók megbecsülésére, melyek nemcsak értéket, hanem munkahelyet is teremtenek; ebből kifolyólag az adócsökkentést tartja az elfogadható irányynak, mely elősegíti a vállalkozások működését. Tegnap Pátyon járt, ahol a polgármester ismertetőt tartott a helyi vállalkozóknak a pályázati lehetőségekről. Meglepődve tapasztalta, hogy biatorbágyi lakosok is jelen voltak, mivel cégük Pátyon van bejegyezve.

Sólyomvári Béla: Az ipari parkokban a vállalkozás célú építményadó mértékének 5%-os emelését reálisnak tartja és kérte ezen érték számszerűsítését.

Benedek Marianne: Az 5% mértékű adóemelés megközelítőleg 20 millió Ft többletbevételt generál. Hozzátette viszont, hogy az 5.000 m² feletti alapterületű épületek bérbeadása igen nehézkes, sok közülük üresen áll. A bérleti díjban általában megjelenik az építményadó és a telekadó mértéke, így az emelés nem segíti elő a bérleti piac élénkítését.

Sólyomvári Béla: Rövid kalkulációt követően arra a következtetésre jutott, hogy az általa felvetett 5% mértékű emelés nem befolyásolja érdemlegesen a bérleti díjak mértékét. Kérdés viszont, hogy a fentebb kalkulált 20 millió Ft többlet adóbevétel vajon elegendő hasznossággal bír-e az önkormányzat számára ahhoz, hogy az adó mértékét megemelje? Tekintettel arra, hogy további kérdés, hozzászólás és javaslat nem fogalmazódott meg, a vitát lezárta és szavazásra bocsátotta az építményadó mértékének 5%-kal történő megemelését a vállalkozás célú építményekre vonatkozóan GKSZ területen.

Szavazás:

A bizottság 1 igen, 1 nem szavazattal és 1 tartózkodás mellett (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) nem hozott döntést a GKSZ területen a vállalkozás célú építményekre kivetett építményadó 5% mértékű megemelésére vonatkozóan, így a szavazás eredménytelen.

Sólyomvári Béla: A Bizottság a korábban bevezetett adónemek mértékén nem kíván változtatni, új adónemet nem kíván bevezetni.

5) Az Értéktár által szervezett programok finanszírozásáról

dr. Kovács András: Az elmúlt hónapban tárgyalták a bizottságok a „Fedezzük fel Biatorbágyot” programot, amely az Értéktár Bizottság (ÉTB) munkáját színesíti. Jelen előterjesztés az ÉTB idei programjáról és a jövő évi programtervéről szól. Az előterjesztő a „Fedezzük fel Biatorbágyot” programra 2.580 ezer Ft-ot javasol a 2017. évi költségvetésben elkülöníteni, valamint az idei évre további 523,5 ezer Ft-ot az ÉTB őszi programjainak finanszírozása céljára. Utóbbira a fedezet a 2016. évi költségvetés II.13. számú mellékletében - önkormányzati támogatások táblázatban - rendelkezésre áll.

Dr. Csath Magdolna: Rövid összefoglalót kért az ÉTB eddig elért eredményeiről.

dr. Kovács András: Tájékoztatást nyújtott arról, hogy az ÉTB azon oknál fogva nem szerepel az önkormányzat szervezeti és működési szabályzatában (SZMSZ), mert a Mötv. rendelkezései alapján a képviselő-testület bizottságot csak abban az esetben hozhat létre, ha tagjainak legalább fele önkormányzati képviselőből áll. A képviselő-testület múlt hónapban született döntésének megfelelően az ÉTB tagjai között nem szerepel önkormányzati képviselő, ezért az SZMSZ-ben nem tüntethető fel, így önálló rendelet megalkotását javasolja az Értéktár Bizottság működésének szabályozásához.

Szakadáti László: A magyar nemzeti értékekről és a hungarikumokról szóló 2012. évi XXX. törvény keretében 2013-ban Biatorbágyon is megalakult az értéktár bizottság, melynek célja a helyi értékek feltárása, listázása, lajstromozása. Ehhez tartozik a helyi értékeken felül egy tájegységi, megyei, országos, sőt, a külhoni magyarok által összegyűjtendő értéktár. Így alakul ki a Nemzeti Értéktár, melynek a csúcán ott szerepelnek a hungarikumok és egyéb ismert értékek. Az ÉTB 2013-tól mostanáig térítésmentesen végezte a munkáját. Elkészítette a honlapját, kialakította a működési kereteit és tulajdonképpen bebizonyosodott, hogy ezen értékek összegyűjtése jellemzően jelentős munkával jár, pl. a Nyakas-kő és környéke őstenger maradványainak a kutatása és feltárása, stb. Természetesen vannak egyszerűen felkutatható értékek, melyekről könnyű ismeretet alkotni és vannak bonyolultabb, nehezebben feldolgozható, elvontabb értékek is. Az ÉTB tagjaitól tehát jelentős munkát és eredményt várunk el, mely társadalmi munka keretében nehezen teljesíthető. Ennek okán döntött a képviselő-testület arról, hogy 2017. évtől az ÉTB tagjai az önkormányzati külsős bizottsági tagok díjának megfelelő tiszteletdíjban részesülnek, és folytatnák továbbra is a megkezdett munkát, azaz a földfeltárást, lajstromozást, az értékek számbavételét. Ezenfelül ajánljuk a Kárpát-medencéhez tartozó testvértelepülések részére a saját értéktáruk felállítását. Ezáltal a testvérvárosi kapcsolatoknak létrejönne egy olyan új alapja, amelyben egymás értékeit ismertetjük meg a másikkal.

Dr. Csath Magdolna: Kik alkotják az ÉTB tagjait?

Szakadáti László: Az elnök Tótpál Judit építész, a tagjai pedig Horváth Imre, Balassa János, Tüske Emil és Lelkes Péter. Varga László alpolgármester nem tagja a bizottságnak, ő a bizottsághoz tartozó önkormányzati felelős. A bizottság referensi posztját Ihászné Pálfi Katalin tölti be. Utóbbi kettő nem részesül külön díjazásban, mert az önkormányzat keretein belül kapnak fizetést. Az elnököt és a tagokat a képviselő-testület nevezi ki.

Sólyomvári Béla: További hozzászólás nem volt, ezért a vitát lezárta és szavazásra bocsátotta az előterjesztéshez kapcsolódó határozati javaslatot.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
100/2016. (X. 19.) határozata**

Az Értéktár által szervezett programok finanszírozásáról

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta az Értéktár által szervezett programok finanszírozásáról szóló előterjesztést és támogatja a kapcsolódó határozati javaslat képviselő-testület általi elfogadását.

**6) Az önkormányzati lakások és helyiségek bérletének díjairól szóló 7/2006. (05.25.)
Ör. számú rendelet módosításáról**

Farkas-Gáspár Mónika: A rendeletben szereplő bérleti díjak mikor módosultak utoljára?

dr. Kovács András: A feltüntetett bérleti díjak 2012. január 01-től érvényesek.

Sólyomvári Béla: Javasolja az összkomfortos és komfortos lakások bérleti díjának 50%-kal történő megemelését. Mivel más javaslat nem fogalmazódott meg, a vitát lezárta és szavazásra bocsátotta az előterjesztéshez kapcsolódó rendelet-tervezet elfogadását a lakberek általa javasolt mértékkel történő megemelésével.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
101/2016. (X. 19.) határozata**

**Az önkormányzati lakások és helyiségek bérleti díjairól szóló 7/2006. (05.25.) Ör.
számú rendelet módosításáról**

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta az önkormányzati lakások és helyiségek bérleti díjairól szóló 7/2006. (05.25.) Ör. számú rendelet módosításáról szóló előterjesztést. A Bizottság javasolja a bérleti díjak 50% mértékű emelését mind összkomfortos, mind komfortos lakás esetében, mely alapján a Rendelet 1.§ (1) bekezdése az alábbiak szerint módosul:

„Az önkormányzati tulajdonban lévő lakások lakbére havonta:

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| a.) összkomfortos lakás esetén | 1.611,- Ft/m ² |
| b.) komfortos lakás esetén | 213,- Ft/m ² ” |

7) Általános iskolák kérelme ideiglenes tornaterem létesítésére

Tarjáni István: Pótanyagként kiosztásra került egy kérelem a Szülői Szervezet részéről. A levél előzménye, hogy a héten megtartott SZMK ülésen azzal a javaslattal élt, hogy a már meglévő engedélyes terv alapján a kültéri pálya burkolatát el lehetne készíteni, melyre ideiglenes fedés kerülhet. A kérelemben a burkolat típusára tettek javaslatot, azonban felhívja a figyelmet arra, hogy aszfaltozás után a műanyag borítást azonnal rá kell tenni, különben használhatatlanná válik. Valójában a fedésre csupán addig van szükség, amíg a tornacsarnok megépül, melynek építése a jövő évben kezdődik. Meg kell vizsgálni tehát, mennyibe kerül ennek a pályának a megépítése, melyre árajánlatokat kell bekérni. Így tornaóra alkalmas terület jövő tavasszal létesülhet legkorábban, viszont akkor fedésre már nem lesz szükség. Másrészt addigra már az üzemeltetés a Klik-hez kerül át. A torbágyi iskolában előnyösebb a helyzet, hiszen rendelkezésre áll egy bitumenes tornapálya, melyet csak be kellene fedni. Erre érkeztek árajánlatok többféle technológiával, a sátor várhatóan 1 hónap alatt elkészülhet.

Szakadati László: Tekintettel arra, hogy Bián tavasszal elkezdődik az új tornaterem építése, nem javasolja semmiféle ideiglenes, ellenben nagyon drága építmény felállítását. Torbágyon a bitumenpálya nem jó minőségű, új szabadtéri pályára lenne szükség. Összességében nem javasolja egyik iskola esetében sem az ideiglenes tornaterem létesítését.

Dr. Csath Magdolna: Javasolja, hogy esetleges megoldásokat ne válasszon az önkormányzat, hiszen nem egyértelmű, mit vesz át a Klik és mi marad az önkormányzat finanszírozásában. Másrészt szorgalmazza, hogy elsőként a folyamatban lévő építkezések fejeződjenek be, mielőtt újakra kezdenénk.

Tarjáni István: Bár a torbágyi sportpálya nem jó minőségű, mégis ez az egyetlen sportolásra alkalmas hely a tornatermen kívül, mely jelenleg is folyamatos használatban van. Fedés nélkül a téli időszakban a tornaterem mellett csak a folyosó használható, ezért megfontolásra javasolja ennek további vizsgálatát, a bérleti konstrukciót előnyben részesítve.

Sólyomvári Béla: Ebben az esetben nem jelent-e gondot, hogy a kérelmet Bián terjesztették elő, mégis Torbágyon kerül megvalósításra?

Czuczor Orsolya: Szeretné felhívni a figyelmet arra, hogy a Klik ellentételezés fejében veszi át a feladat ellátását. Felmerül a kérdés, vajon köthet-e az önkormányzat olyan szerződést, mely kifizetésének a terhe majd a Klik-re hárul?

Tarjáni István: Véleménye szerint igen, hiszen jelenleg is számtalan hasonló szerződésünk van, mint például a konténerek bérleti díja.

Dr. Csath Magdolna: *Ügyrendi javaslatot fogalmazott meg: kérte, hogy a bizottság jelen információk alapján ne foglaljon állást és az előterjesztést vegye le napirendről. A téma újbóli megtárgyalásához készüljenek konkrét megoldási javaslatok költségkalkuláció megadásával.*

Sólyomvári Béla: Vita nélkül szavazásra bocsátotta az elhangzott ügyrendi javaslatot.

Szavazás:

A bizottság 2 igen szavazat és 1 tartózkodás mellett (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
102/2016. (X. 19.) határozata

Általános iskolák kérelme ideiglenes tornaterem létesítésére

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság nem kíván állást foglalni az ideiglenes tornaterem létesítéséről szóló előterjesztést illetően, a témát levette napirendről. A Bizottság kéri, hogy a napirend újbóli tárgyalásához készüljenek konkrét megoldási alternatívák az ideiglenes tornaterem létesítésére, részletes költségkalkuláció feltüntetésével.

8) Sándor-Metternich Kastély iskola felújítás pótmunkáiról

Dr. Csath Magdolna: Érdeklődött, miként lehetséges, hogy ekkora mértékű pótmunka elvégzésére van szükség?

Tarjáni István: Az épület műemléki jellegére tekintettel bontás közben derült ki, hogy – a tervekkel ellentétben - a fafödém nem alkalmas a megerősítésre, illetve felmerült a kérdés, érdemes-e új fafödémeket a régi helyére beépíteni vagy inkább vasbeton födém készüljön, melyhez más technológia szükséges és a költségvonzata is eltérő. Egyelőre ez a legkardinálisabb kérdés, bár több esetben nyújtottak be a műszaki ellenőrnek pótmunka-igényt, melyek többsége azonban nem tűnt megalapozottnak.

Sólyomvári Béla: Mivel egyszintes épületről van szó, javasolta, hogy vasbeton födém helyett inkább a költségkímélőbb fafödémeket preferálja az önkormányzat. Tekintettel arra, hogy további hozzászólás nem volt, a vitát lezárta és megköszönte a tájékoztatót.

9) Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi rendezvénytervéről

Sólyomvári Béla: Tekintettel arra, hogy az előterjesztés nem tartalmaz pénzügyi hivatkozást, így ügyrendi javaslattal élve szavazásra bocsátotta, hogy a bizottság az előterjesztés megtárgyalását vegye le napirendről.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
103/2016. (X. 19.) határozata

Biatorbágy Város Önkormányzata 2017. évi rendezvénytervéről

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság úgy döntött, hogy a 2017. évi rendezvénytervről szóló előterjesztést nem kívánja tárgyalni, a témát levette napirendről.

10) Az ügyfél-elégedettség mérésről

Dr. Csath Magdolna: Tájékoztatást kért, ki végzi a felmérést, annak feldolgozását, milyen formában és módon kerül sor az elégedettség mérésére, illetve várhatóan mennyibe kerül? Olcsóbb és egyszerűbb megoldás lenne, ha a hivatalba érkező ügyfelek egy kihelyezett dobozba helyeznék el a véleményüket.

Sólyomvári Béla: Véleménye szerint a leghatékonyabb véleményfelmérő megoldás a személyes megkeresés lenne. Konkrét kérdést intézett Benedek Marianne felé, miszerint helyi adó esetében lehetséges-e az adóbevallás - ÁNYK programmal történő kitöltést követően - elektronikus úton történő beküldése az adóhatóság felé, mely továbbítja az illetékes önkormányzat részére?

Benedek Marianne: 2017. január 1-jétől lehetőségük van az adóalanyoknak arra, hogy a NAV felé nyújtsák be az iparüzési adóbevallásukat. A NAV gyakorlatilag postás szerepet tölt be, azaz ellenőrzés nélkül elektronikusan továbbítja azt az önkormányzat részére.

dr. Kovács András: Kétezer fő feletti települések esetében 2018. január 1-jétől kötelezően bevezetésre kerül az ASP programcsomag, melynek egyik eleme az elektronikus ügyintézés. Ez azt jelenti, hogy 2018. január 1-től minden önkormányzat esetében egységes, központilag előírt rendszerben megvalósul az elektronikus ügyintézés. Az előterjesztéshez csatolt kérdőív a hivatalba érkezők számára került összeállításra, így nem alkalmas felmérésre személyes, illetve levélben történő megkeresések esetében. Ezen utóbbi esetekben más tartalmú kérdőív összeállítása szükséges. Javasolta, hogy a kérdőívek a gyűjtődobozal együtt a hivatal épületében legyenek elhelyezve.

Dr. Csath Magdolna: Kutatómunkái során rendszeresen végez kérdőíves felmérést, így tapasztalatból tudja, milyen sok buktatót rejt magában. Nagyon nehéz a jó kérdőívet megszerkeszteni, a mintát kiválasztani - különben nem lehet belőle megfelelő következtetéseket levonni. Fontos, hogy legyen egy gyűjtődoboz. *A felmérő ív nagyon egyszerű legyen, csupán néhány, világosan megválaszolható kérdésre korlátozódjon. Az ügyfélszolgálaton dolgozó hölgyek udvariasan kérjék fel az ügyfelet az ív kitöltésére - mely nem igényel két percnél több időt - és a gyűjtődobozba való elhelyezésére.* Ennél többet nem javasolna, az egyszerűsége kell törekedni.

Mester László: Javaslatételre kérte Dr. Csath Magdolnát, mi szerepeljen feltétlenül a kérdőíven és mit tart feleslegesnek?

Sólyomvári Béla: Véleménye szerint minden ügyintézését követően szorgalmazni kellene a kérdőív kitöltését azáltal, hogy az ügyintéző átnyújtja azt az ügyfél részére. Ebből kifolyólag fontos, hogy a kérdőívek az ügyintézőknél is legyenek fellelhetők. Kifogásolta, hogy az előterjesztéshez tartozó kérdőív végén, az egyéb javaslatok/észrevételek esetében túl szűkös a hely a véleménynyilvánításhoz.

Dr. Csath Magdolna: Még sohasem találkozott olyan esettel, ahol kötelező lett volna a visszajelzés. *A felmérő íven véleménye szerint csupán annyi szerepeljen, hogy milyen típusú ügyet intézett, meg volt-e elégedve vagy nem, és ha nemmel válaszolt, annak mi az oka? Hosszú kérdőív helyett – melyet senki sem kíván kitölteni – az egyszerűsége kell törekedni. Javasolta továbbá, hogy ne az ügyintézőknél legyen elhelyezve a felmérő ív, hanem az ügyfélszolgálaton, a véleménynyilvánítást pedig minden esetben meg kell köszönni.*

Sólyomvári Béla: Helyesbítést tett, hiszen nem gondolta a kérdőívek kötelezővé tételét, viszont tanácsolja a körülményeket úgy kialakítani, hogy az ügyfélnek nagy eséllyel eszébe jusson a kérdőívet elhelyezni a gyűjtődobozba.

Mester László: Megköszönte a segítséget Dr. Csath Magdolnának, egyúttal jelezte, hogy a következő bizottsági ülésre beterjesztésre kerül a módosított kérdőív. Az egyszerűsített kérdőívre példaként megemlítette, hogy nemrégiben egy üzemanyag-töltő hálózaton látott példát arra, hogy elektronikus úton végeztek ügyfél-elégedettség felmérést egy szimpla kérdés feltételével: „elégedett-e Ön a kiszolgálással?“, melynek értékeléséhez az ügyfélnek 5 gomb állt rendelkezésére és a válaszadás egy másodperc alatt elvégezhető.

dr. Kovács András: Hangsúlyozta, hogy a hivatali munka nem hasonlítható össze a piaci szektorral, hiszen itt hatósági munka is folyik. Az adóügyi osztályra érkező ügyfelektől nem várható el, hogy pozitív véleményt fogalmazzanak meg, hiszen az ügyintézés háttérében általában valamiféle probléma áll fenn: nem fizette meg az adót, rosszul töltötte ki a bevallást, stb. Ezt a tényezőt a kiértékeléskor feltétlenül figyelembe kell venni. Másrészt az ügyintézés többsége esetében a beadvány elbírálása nem azonnal történik, hanem határidő áll rendelkezésre, így az ügyfél a kérelem benyújtásakor a végeredményt még nem ismeri, arról nyilatkozni még nem tud, esetlegesen csak annyit, hogy kedves bánásmódban részesült-e.

Sólyomvári Béla: Erre szolgál a szöveges értékelő rész a felmérő íven. Hiszen ott látható, mi az oka az ügyfél esetleges elégedetlenségének.

Benedek Marianne: Felhívta a figyelmet arra, hogy az adóügyi osztályon az ügyfélforgalom 90%-a azokból áll, akik nem fizetnek adót, hátralékosok, hiánypótlásra kötelezettek, azaz probléma merült fel. Azon ügyfelek, akik megfizették az adót és jól töltötték ki a bevallást, nem térnek be az osztályra. Hiánypótlás esetén az ügyintéző kötelezettsége a jogkövetkezményekre felhívni az ügyfél figyelmét, mely általában negatív érzelmeket vált ki, függetlenül a közlés udvariassági fokától.

Sólyomvári Béla: Éppen ezen okból kifolyólag, amennyiben az adóosztály jól működik, elégtelen értékelést kap.

Dr. Csath Magdolna: Tekintettel arra, hogy a polgármesteri hivatal nemcsak adóosztályból áll, a felmérést el kell végezni, viszont *az értékeléskor figyelembe kell venni, hogy a véleményalkotás során az egyes részlegek nem esnek egyforma megítélés alá.*

Sólyomvári Béla: *Javasolta, hogy a kiértékelő fázisban főként a szöveges indoklásokon, észrevétel nélkül legyen a hangsúly.* Mivel további hozzászólás, kérdés és javaslat nem hangzott el, a vitát lezárta és szavazásra bocsátotta, hogy a kérdőív a következő bizottsági ülésre kerüljön átdolgozásra Dr. Csath Magdolna javaslatának figyelembevételével és az általa előzőekben elmondottakkal.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

**Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának
104/2016. (X. 19.) határozata**

Az ügyfél elégedettség mérésről

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta az ügyfél elégedettség méréséről szóló előterjesztést és támogatja annak elkészítését azzal, hogy a kérdőív a következő bizottsági ülésre kerüljön átdolgozásra az alábbi feltételek figyelembevételével:

- a kérdőív tartalmát egyszerűsíteni kell: kizárólag néhány lényegi, konkrétan megválaszolható kérdésre koncentráljon, úgymint:
 - o ügyintézés típusa,
 - o az ügyintézéshez kapcsolódóan az elégedettség mérése,
 - o esetleges elégedetlenség oka,
 - o észrevétel és vélemény-nyilvánítási lehetőség biztosítása
- az egyszerűsített kérdőív kizárólag az ügyfélszolgálaton kerüljön elhelyezésre, ahol az ott dolgozó ügyfélszolgálati ügyintézők udvariasan felkérlik az ügyfeleket annak kitöltésére és az ott található gyűjtődobozba való elhelyezésre;
- a kiértékelő fázisban főként a szöveges indoklason, észrevételen legyen a hangsúly;
- a kiértékeléskor figyelembe kell venni, hogy az egyes osztályok megítélése jellegéből fakadóan nem azonos.

11) A Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának módosításáról

dr. Kovács András: A Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának 7. sz. módosítására azért van szükség, mert az újonnan csatlakozott Tinnye község önkormányzata részt kíván venni a Budakörnyéki Közterület-felügyelet munkájában is. A csatlakozási szándékot a társult tagönkormányzatoknak is el kell fogadnia.

Sólyomvári Béla: Mivel további hozzászólás nem volt, a vitát lezárta és szavazásra tette fel az előterjesztéshez kapcsolódó határozati javaslatot.

Szavazás:

A bizottság 3 igen egyhangú szavazattal (3 bizottsági tag volt jelen a szavazáskor) az alábbi határozatot hozta:

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testülete Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottságának 105/2016. (X. 19.) határozata

A Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának módosításáról

A Pénzügyi, Ügyrendi és Stratégiai Bizottság megtárgyalta a Budakörnyéki Önkormányzati Társulás Társulási Megállapodásának módosításáról szóló előterjesztést és támogatja a határozati javaslat elfogadását.

Sólyomvári Béla: További hozzászólás nem volt, az ülést 17:17-kor berekesztette.

kmf.

Sólyomvári Béla
bizottsági elnök

Farkas-Gáspár Mónika
bizottsági tag