



ELŐTERJESZTÉS

a Képviselő-testület 2019. szeptember 12-ei ülésére

Tárgy: együttműködési és támogatási szerződés előkészítése a Járókelő Közhasznú Egyesülettel a lakossági bejelentések, az ügyfélkapcsolatok és a közösségi önkormányzás fejlesztése érdekében

A javaslat tárgyalása a 2011. évi CLXXXIX. törvény (Mötv.) 46. § (1) bekezdése alapján nyilvános ülésen történik.

Tisztelt Képviselő-testület, Kedves Képviselőtársaim!

Ezen minőségemben utoljára találkozom veletek. A pártom lényegében mindent megtagadott, amit a pártalapítás előkészítésének kezdeti szakasza óta akár itt helyben, akár más szinten tettem a közügyekért, és ezzel szoros összefüggésben e párt dél-budai szervezete elsöprő többségben döntött arról, hogy én nem leszek a jelöltjük a választáson. Nem készítettem elő kerülőutakat, az egyenes úton szerettem volna a következő ciklusban is idekerülni, de ebben csúfos kudarcot vallottam. Emiatt fogadjátok „politikai végrendeletem” részeként ezt a kezdeményezésemet.

A közügyekhez való fentebb emített hozzájárulásaim egyik legjelentősebbike a Sétáló Budapest program, amiben központi elem a közösségi önkormányzás és az afelé való alaposan átgondolt, de gyors fejlődés. Ennek megfelelően egy képviselő-testületi határozatra teszek javaslatot, melyben a testület megbízza a polgármestert azzal, hogy a következő önkormányzati ciklus egyik első feladatául készítse elő és az év végéig kössön meg a Járókelő Közhasznú Egyesülettel egy olyan együttműködési és támogatási szerződést, melyben a partnerünkké váló civilszervezet a helyi polgárokkal való kapcsolattartás – ezek közül is az „egyszerű városhasználó” bejelentéseinek hatékony kezelése, illetve az esetleg majd nálunk is kicsírázó közösségi önkormányzás – folyamataiba kapcsolódik be, mégpedig első lépésként a legenyhébb módokon, de a további fejlődés lehetőségével.

Miért is van erre szükség?

A települési önkormányzatnak mint a demokratikus hatalomgyakorlás és a közigazgatás helyi szintjének nagyon közel kell állnia a helyi lakossághoz, hiszen – amellet, hogy földrajzi értelemben is a területileg szervezett közigazgatás leginkább helyi szintjéről van szó – eleve olyan ügyekkel foglalkozik, amelyek a városlakó hétköznapi életével, annak számtalan mozzanatával (köztük markánsan a közterületek, a városi infrastruktúra használhatóságával és állapotával) kapcsolatosak. A hétköznapi ügyekkel való foglalatosság maga után vonja azt is, hogy a helyi – esetünkben a kerületi – önkormányzat az egész közigazgatás legfőbb „arca” is a polgár felé. Nagyon sok esetben a kerületi

önkormányzathoz futnak be nemcsak az ő hatáskörébe tartozó bejelentések, hanem azok is, amelyeknek valódi címzettje a Fővárosi Önkormányzat, a főváros cégei, vagy akár a központi kormányzat, sőt, esetleg egy, a közszférán kívül álló szereplő.

Ezeket a helyzeteket egyfajta ügyfélszolgálati hozzáállással, ügyfélkapcsolati módszertannal kell kezelni, azonban ehhez képest nálunk például kifejezetten erre a célra szolgáló hivatali részleg nincs is. Mindeközben az önkormányzat hivatala felé áramló visszajelzések elvárt csatornái gyarapodtak is: mostanában például a közösségi oldalakon fel-feldobott problémafelvetéseket is úgy kezeli a lakosság, mint amit valakinek figyelnie kell, és az itt felvetett ügyek nem megoldása is elégedetlenséget vált ki.

Itt jutunk el az internet adta lehetőségekhez, ahol jelentős előrelépések is történtek; az önkormányzat helyes irányokban indult el, azonban a továbblépéshez nagyon hasznos lenne az e témában jártas, ehhez a leginkább értő partnerek együttműködését keresni.

- Internetes beszélgetésekben, fórumokon, közösségi oldalakon bárkinek ajánlható, formalizált és könnyen hozzáférhető, ugyanakkor a személyes ügyfélkapcsolatot nélkülözhetővé tevő megoldásként létrejött az önkormányzat mobilos bejelentőapplikációja. Ilyen csatornából azonban többre is szükség lehet.
- Idén zajlott le a kerületi közlekedési konzultáció, amelyben ugyan lehetőség volt offline válaszadásra, de a válaszok zöme mégis internetes csatornákon érkezett; és a példátlanul lelkiismeretes feldolgozás erősen igénybe vette a hivatal erre felkért dolgozóit.
- Feltehetőleg az internetes kapcsolattartáson, szervezhetőségen fog jórészt alapulni a közösségi tervezésnek és közösségi költségvetésnek az a kezdeti modellje, aminek kidolgozásáról és üzemeltetéséről képviselő-testületünk idén júniusi ülésén határozott.

A fentiek alapján azonosítható problémáknak és lehetőségeknek megfelelően teszek javaslatot a Járókelő Közhasznú Egyesület mint szakmai partner és a polgárokhoz közel álló jól működő szervezet bevonására. Az együttműködés során az egyesület

- közismert, hatékony felületet működtet az interneten a lakossági bejelentések számára,
- az applikáció által már egy kicsit kialakított „arctalan” működési mechanizmusokkal azonos módon nagy mennyiségű lakossági észrevétel közvetítésére is alkalmas,
- az applikáció révén történő adatáramlásnál – ha szükséges – valamivel „hivatalbarátabb” közvetítést tud vállalni (például már eleve az illetékes hivatali részleghez irányítja az észrevételeket), és ezzel esetleg az applikáció információáramlásának fejlesztésében is segít,
- tudja kezelni, közvetíteni, esetleg a megoldásban követni a helyben keletkezett, de nem az önkormányzat hatáskörébe tartozó problémafelvetéseket, mégpedig ama látszat nélkül, hogy azokat ténylegesen az önkormányzatnak kellene megoldania,
- eseti jelleggel, kampányszerűen – egyedül vagy az önkormányzat hivatali dolgozóival együttműködésben – le tud bonyolítani lakossági kikérdezéseket a megfelelő válaszfeldolgozással együtt,
- szintén külön megbízás alapján a lakossági kapcsolattartás menedzsmentfeladataiban is részt tud vállalni, például összefoglaló elemzéseket, statisztikákat és hatékonyság-javítási ajánlásokat készít,
- szintén külön feladatvállalásként, de alapos helyismerettel képes az internetes ügyfélkapcsolat és bejelentéskezelés terén nagy szakmai gyakorlattal a közösségi tervezési és költségvetés-

kialakítási folyamatok szervezésében a tanácsadástól a lebonyolításig sokféle szerepben részt venni,

- mindezt civil hozzájárulással, ami az esetünkben (is) azt jelenti, hogy magas színvonalú, szakmailag erős hozzájárulásra számíthatunk, de a saját erőből való megoldásnál sokkal könnyebben elindíthatóan és olcsóbban.
- A fenti képességek komplex továbbfejlesztéseképpen gondolkodni lehet még az egyesület bevonásáról a közösségi fejlesztések más dimenziói mentén, például a közösségi projekteket támogató adománygyűjtés, illetve a közösségi munkaszervezés, projektindítás terén.

Határozati javaslatomhoz kérem megtisztelő támogatásokat!

Határozati javaslat

Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzatának Képviselő-testülete határozatban kéri fel a polgármestert arra, hogy 2020. január 31-e előtt, illetve az addig terjedő időszakban kialakítson és megkössön egy együttműködési és támogatási szerződést a Járókelő Közhasznú Egyesülettel (nyilvántartási száma: 01-02-0015697, székhelye: 1052 Budapest, Semmelweis utca 9. 3. emelet 8/a. ajtó), mely előre láthatólag és hozzávetőlegesen a következőket tartalmazza:

- Milyen garanciákkal működteti az egyesület az internetes problémabejelentő felületét a helyi polgárok számára, és az ezen közvetített bejelentéseket az önkormányzat az egyébként is meglevő kötelezettségein felül milyen többletvállalással dolgozza fel?
- Milyen minimális előfeldolgozást végez az egyesület a bejelentéseken?
- Milyen szinergiák alakíthatóak ki az egyesület bejelentésközvetítési mechanizmusai és a kerületi mobilapplikáció információáramlása között?
- Milyen segítséget tud nyújtani az egyesület az önkormányzat hatáskörén túlmutató esetek közvetítése, utánpótlása terén?
- Kialakítható-e valamilyen keretmegállapodás az alábbi többlet-feladatvégzések előkészítéseként?
 - Kampányszerű lakossági kikérdezések, véleménygyűjtések
 - Az ügyfélszolgálati munka átvilágítása, értékelése, fejlesztési javaslatai
 - A közösségi tervezés és költségvetésalkotás folyamatainak szervezése
- Az eddig felsorolt feladatok komplex továbbfejlesztéseként van-e lehetőség a közösségi önkormányzás olyan új lehetőségeinek közös megszervezésére, mint például a közösségi forrásgyűjtés vagy a közösségi munkaszervezés – rövid távon akár csak az ilyen kezdeményezések számára internetes platformszolgáltatással?
- Mivel önkéntes munkán alapuló szervezetről van szó, milyen kölcsönös garanciák, rendszeres felülvizsgálatok tervezhetőek (az egyesület részéről) a stabil munkavégzés biztosítására, és (az önkormányzat részéről) annak elkerülésére, hogy ezt az önkéntes munkát túlhasználjuk?

Határidő: 2020. január 31.

Felelős: a polgármester

A végrehajtást intézi: Polgármesteri Kabinet, Jegyzői Kabinet

A támogató döntéshez az Möt. 50. §-a alapján egyszerű többség szükséges.



Bodrog Zoltán
önkormányzati képviselő
Budafok-Tétény Budapest XXII. Kerület



A határozathozatal az Mőtv. 48. § (1) bekezdés alapján nyílt szavazással történik

Kelt: Budapest XXII., 2019. augusztus 30.

.....
Bodrog Zoltán
képviselő

Látta:

Városfejlesztési és
Városüzemeltetési Iroda

.....
aláírás dátum

Polgármesteri Kabinet

.....
aláírás dátum

Jegyzői Kabinet

.....
aláírás dátum

Törvényességi felügyelet:

Dr. Szántó János jegyző

.....
aláírás dátum