

18/2011. sz. Szabályzat

**Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatalának közérdekű adatok
megismerésére irányuló igények teljesítésének, valamint a közzétételek
rendjét meghatározó szabályzata**

A szabályzat készítését előíró jogszabályi háttér

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 20.§ (3) és (8) bekezdésében, valamint az elektronikus információs szabadságról szóló 2005. évi XC. törvény (továbbiakban Eitv.) 4.§ (3) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján a 292/2009. (XII.19) Kormány rendelet (továbbiakban: Ámr.) az államháztartás működési rendjéről 231-233 § és 18/2005. (XII. 27.) IHM rendelet a közzétételi listákon szereplő adatok közzétételéhez szükséges közzétételi mintákról a közérdekű adatok megismerésére irányuló igények teljesítésének és a közzététel rendje a következőképpen kerül szabályozásra Csákvár Nagyközség Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalában:

1. A szabályzat célja, hatálya

- 1.1. A Szabályzat célja, hogy meghatározza Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatalában (a továbbiakban: Hivatal) keletkező közérdekű adatok megismerésére irányuló igények teljesítésének rendjét.
- 1.2. A Szabályzat személyi hatálya kiterjed Csákvár Nagyközség polgármesterére, alpolgármestereire, a Hivatal valamennyi köztisztviselőjére, valamint a hivatali eljárásban résztvevő egyéb közreműködőkre (szerződéses jogviszonyban állókra).
- 1.3. A Szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a közérdekű adatok és a közérdekből nyilvános adatok (a továbbiakban együttesen: közérdekű adat) teljes körére, tehát az Önkormányzat és a Polgármesteri Hivatal tevékenységével kapcsolatos, működése során keletkező közérdekű adatra.

2. Alapfogalmak

Alapfogalmak az Avtv. 2.§-ának megfelelően:

1. **közérdekű adat:** az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő, valamint a tevékenységére vonatkozó, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől;
2. **közérdekből nyilvános adat:** a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
3. **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
4. **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra

hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

- 5. adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- 6. nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik
- 7. adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy helyreállításuk többé nem lehetséges;
- 8. adatzárolás:** az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;
- 9. adatmegsemmisítés:** az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- 10. adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől
- 11. adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi;
- 12. személyesadat-nyilvántartó rendszer (nyilvántartó rendszer):** személyes adatok bármely strukturált, funkcionálisan vagy földrajzilag centralizált, decentralizált vagy szétszórt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- 13. adatállomány:** az egy nyilvántartó rendszerben kezelt adatok összessége;
- 14. harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

Értelmező rendelkezések a Eitv. 2 §-nak megfelelően:

adatfelelős: az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzeendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;

adatközlő: az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;

közzététel: az e törvényben meghatározott adatoknak internetes honlapon, digitális formában, bárki számára, személyazonosítás nélkül, korlátozástól mentesen, kinyomtatható és

részleteiben is kimásolható módon, a betekintés, a letöltés, a nyomtatás, a kimásolás és a hálózati adatátvitel szempontjából is díjmentesen történő hozzáférhetővé tétele.

Értelmező rendelkezések az Ámr. 2 §-nak megfelelően:

adatfelelős: az államháztartás valamely alrendszerébe tartozó azon szervezet, amely - tevékenységével, feladatellátásával kapcsolatban, illetve jogszabály alapján - előállítja a kötelezően közzéteendő közérdekű adatot és felelős annak tartalmáért;

adatközlő: az államháztartás valamely alrendszerébe tartozó azon szervezet, amely az adatfelelős által szolgáltatott adatokat külön törvényben vagy e rendeletben meghatározott módon közzéteszi;

3. A közérdekű adatok köre, a közérdekű adatok közzététele

3.1. Az Önkormányzat és a Hivatal, mint helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv a feladatkörébe tartozó ügyekben – így különösen az önkormányzati költségvetésre és annak végrehajtására, az önkormányzati vagyon kezelésére, a közpénzek felhasználására és az erre kötött szerződésekre, a piaci szereplők, a magánszervezetek és személyek részére különleges vagy kizárólagos jogok biztosítására vonatkozóan – köteles elősegíteni a közvélemény gyors és pontos tájékoztatását.

3.2. A Hivatal rendszeresen

- elektronikusan a www.csakvar.hu honlapon,
- a helyben szokásos módon, a Hivatal hirdetőtábláján közzéteszi a működéssel kapcsolatos legfontosabb adatokat.

3.3. A 3.1. pontban megjelölt fontos adatok köre különösen

- a hatáskör,
- illetékesség,
- szervezeti felépítés,
- szakmai tevékenység, annak eredményességére is kiterjedő értékelés,
- a Hivatal birtokában lévő adatfajták,
- és a működéséről szóló jogszabályok, valamint
- a gazdálkodásra vonatkozó adatok.

A tájékoztatás módját, a vonatkozó adatok körét, illetve adatkezelési rendelkezéseket az Avtv. rendelkezésein kívül más jogszabály is megállapíthat.

3.4. Az Önkormányzat és a Hivatal lehetővé teszi, hogy a kezelésében lévő közérdekű adatot bárki megismerhesse, kivéve – az Avtv. 19.§-a értelmében -, ha az adatot törvény alapján az arra jogosult szerv állam-vagy szolgálati titokká nyilvánította, illetve ha az nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján minősített adat, továbbá, ha a közérdekű adatok nyilvánosságához való jogot – az adatfajták meghatározásával – törvény

- honvédelmi
- nemzetbiztonsági
- bűnüldözési vagy bűnmegelőzési
- központi pénzügyi vagy devizapolitikai érdekből
- külügyi kapcsolatokra, nemzetközi szervezetekkel való kapcsolatokra
- bírósági vagy közigazgatási hatósági eljárásra tekintettel korlátozza.

3.5. Ha törvény másképp nem rendelkezik, közérdekből nyilvános adat az Önkormányzat és a Hivatal feladat-és hatáskörében eljáró személy feladatkörével összefüggő személyes adata, továbbá egyéb, közfeladatot ellátó személy e feladatkörével összefüggő személyes adata. Ezen adatok megismerésére az Avtv. közérdekű adatok megismerésére vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

3.6. Közérdekből nyilvános adat a jogszabály vagy állami, illetve helyi önkormányzati szervvel kötött szerződés alapján kötelezően igénybe veendő vagy más módon ki nem elégíthető szolgáltatást nyújtó szervek vagy személyek kezelésében levő, e tevékenységükre vonatkozó, személyes adatnak nem minősülő adat.

3.7. A közérdekű adatok megismerésével és nyilvánosságával összefüggésben az üzleti titok megismerésére a Polgári Törvénykönyvben foglaltak az irányadóak. Az Avtv. 19.§ (7) bekezdése értelmében a közérdekű adatok nyilvánosságát korlátozhatja, továbbá az Európai Unió jogszabálya, az Európai Unió jelentős pénzügyi-gazdaságpolitikai érdekére tekintettel, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adópolitikai érdeket is.

3.8. Jogszabály további adatokat is közérdekűnek nyilváníthat, illetve megismerhetőségének korlátozására a fent meghatározottaktól rövidebb időtartamot állapíthat meg.

3.9. A 3.3.,3.5.,3.6.,3.8.,3.9. pontban meghatározott közérdekű adatok nyilvánosságra hozásáról minden szervezeti egység vezetője feladatkörében köteles gondoskodni, a jegyző egyidejű írásbeli tájékoztatása mellett.

3.9.1. Az 1. számú mellékletben megjelölt szervezeti egységek feladata:

- szervezni és koordinálni a közzététellel kapcsolatos feladatokat,
- felmérni az önkormányzat és hivatala vonatkozásában a nyilvánosságra hozandó adatok körét,
- gondoskodni a nyilvánosságra hozandó anyagok közzétételre való előkészítéséről, az előkészített anyagok jóváhagyatásáról, a közzététel határidőben való végrehajtásáért,
- folyamatosan ügyelni a változások követésére, a módosítások közléséről,
- a közzétett adatokról nyilvántartást kell vezetni.

3.9.2. Az 1992. évi XXXVIII. törvény (továbbiakban: Áht.) 15/A § és 15/B § alapján kötelezően közzéteendőik során az eljárás rendje:

3.9.2.1. Az önkormányzat által nyújtott az Áht. 15/A § szerinti támogatások kedvezményezetteinek közzététele:

- Az önkormányzat által nyújtott támogatások adatait – amennyiben arról törvény, kormányrendelet, illetve önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik – értékhatárra való tekintet nélkül közzé kell tenni.
 - Nem kell eleget tenni a közzétételi kötelezettségnek akkor, ha a közzétételi határidő lejáratá előtt a támogatást visszavonták, ha a támogatásról a kedvezményezett lemondott, ha azt magasabb szintű jogszabály lehetővé teszi.
 - A támogatásokkal kapcsolatban a következő adatokat kell közzétenni:
 - a támogatás kedvezményezettjeinek neve,
 - a támogatás célja,
 - a támogatás összege,
 - a támogatási program megvalósítási helye.
 - A közzététel határideje a döntés meghozatalát követő 60 nap – amelynél jogszabály rövidebb időtartamot is meghatározhat.
- A közzétételre kerülő adatok előkészítési feladatait a jegyző irányításával a pénzügyi iroda végzi el a döntés meghozatalát követő 45 napon belül.
- A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.

3.9.2.2. Az önkormányzat által az Áht. 15/B §-a alapján a nettó 5 millió forintot elérő szerződések közzététel:

- Az államháztartás pénzeszközeinek felhasználásával, illetve az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő szerződések alábbi kategóriái tartoznak a közzététel hatálya alá:
 - árubeszerzésre,
 - értékesítési beruházásra,
 - szolgáltatás megrendelésre,
 - vagyoneértékesítésre,
 - vagyonhasznosításra,
 - vagyon vagyoni értékű jog átadására, valamint
 - koncesszióba adására
 - A szerződés értéke alatt a szerződés tárgyáért kikötött – általános forgalmi adó nélkül számított – ellenszolgáltatást kell érteni. Ingyenes ügylet esetén a vagyon piaci vagy könyv szerinti értéke közül a magasabb összeget kell figyelembe venni. Az időszakonként visszatérő – egy évnél hosszabb időtartamra kötött – szerződéseknél az érték kiszámításakor az ellenszolgáltatás egy évre számított összegét kell alapul venni.
- Az egy költségvetési évben ugyanazon szerződő féllel kötött azonos tárgyú szerződések értékét a közzétételi kötelezettség értékhatárának megállapításakor egybe kell számítani.
- A szerződéssel kapcsolatban a következő adatokat kell közzétenni:
 - a szerződés megnevezését (típusát),
 - a szerződés tárgyát,
 - a szerződést kötő felek nevét,
 - a szerződés értékét,
 - határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartamát.
- Közzé kell tenni a szerződés egyes elemeiben történő változást, módosítást is.

- A közzétételről a szerződés megkötését követő 60 napon belül gondoskodni kell. 60 napon belül ismételten közzé kell tenni a szerződést akkor, ha annak tartamában változás történt.
- A közzétételre kerülő adatok előkészítési feladatait a jegyző irányításával a pénzügyi iroda végzi el. A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.

3.9.2.3. A szabályzat 2. számú mellékletében meghatározott egyedi közzététel:

- Az önkormányzat és intézményei költségvetésük terhére a nettó 50.000 Ft-ot elérő kifizetéseiket – kivétel a személyi juttatások, annak munkaadókat terhelő járuléka és a szociálpolitikai juttatások- a tárgy negyedévet követő hó 15-ig közzé kell tenni.
- A közzététel formája:
 - sorszám
 - Partner megnevezése
 - Kifizetés összege
 - Kifizetés jogcíme
 - Kifizetés dátuma
- A közzétételre kerülő adatok előkészítési feladatait a pénzügyi iroda végzi el. A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.

3.9.3 A szerv hatáskörében eljáró személyekkel kapcsolatos adatok közzététele

- A szerv hatáskörében eljáró személyekkel kapcsolatos adatok, így:
 - az eljáró személy neve,
 - az eljáró személy beosztása vagy besorolása,
 - az eljáró személy munkaköre.
- A szerv hatáskörében eljáró személyekkel kapcsolatos adatok előkészítése, és legalább évenkénti felülvizsgálata az 1. számú mellékletben meghatározott önkormányzati iroda feladata. A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.

3.9.4. Hatáskör, illetékesség közzététele:

- Az önkormányzat és annak hivatala hatáskörét, illetékességét jogszabályok határozzák meg, így elegendő a működésre vonatkozó jogszabályok között hivatkozni a hatáskör, és illetékesség adatokra.

3.9.5. Szervezeti felépítés közzététele:

- Az önkormányzat és annak hivatala szervezeti felépítését az önkormányzat Szervezeti és Működési szabályzatáról, valamint a Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló önkormányzati rendelet határozza meg.
- A jegyző felelős a hatályos önkormányzati SZMSZ – mellékleteivel

együtt történő –közzétételéért. Ha az SZMSZ-ben változás történik, a közzétételt meg kell ismételni.

- Az SZMSZ mellékleteként feltétlenül közzé kell tenni az önkormányzat végrehajtó szervének, hivatalának a gazdálkodási ügyrendjét is.
- Az önkormányzat az SZMSZ közzétételi kötelezettségnek az önkormányzati rendelet kihirdetésével tesz eleget. Az SZMSZ közzétételéről folyamatosan gondoskodni kell, a hatályon kívül helyezett rendelet helyett mindig a hatályos rendeletet kell közzé tenni.
- A közzétételre kerülő adatok előkészítési feladatait a jegyző irányításával az önkormányzati iroda végzi el. A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.

3.9.6. Szakmai és egyéb ellátott tevékenységek közzététele:

- Az önkormányzat és annak hivatala szakmai tevékenységével kapcsolatban közzé kell tenni:
 - az önkormányzati hivatal alapító okiratát,
 - a költségvetési alapokmányt,
- A szakmai tevékenységekkel kapcsolatos feladatok tekintetében
 - az önkormányzat ciklusprogramját,
 - az ellátott feladathoz kapcsolódó hosszú távú szakmai elképzeléseket
 - önkormányzati minőségirányítási program,
 - szociális szolgáltatásszervezési koncepció,
 - az önkormányzati feladatok ellátásához kapcsolódó egyéb rendeleteket.
- A közzétételre kerülő adatok előkészítési feladatait a jegyző irányításával az önkormányzati iroda végzi el. A közzétételre előkészített dokumentumot a jegyző hagyja jóvá.
- A feladatmutatókat, teljesítménymutatókat évenként május 31-ig közzé kell tenni.

3.9.7. Működésre vonatkozó jogszabályok közzététele:

- Az önkormányzat és hivatala működésére vonatkozó jogszabályokat a jogszabályok számának és nevének feltüntetésével kell közzétenni.
- A közzététel érdekében a jogszabálylistát az önkormányzati feladatkörök és hatásköröszerinti csoportosításban célszerű összeállítani.
- A közzétételkor mindig az aktuális jogszabályokat kell feltüntetni. A jogszabálylista elkészítéséért a jegyző utasítása alapján az arra kijelölt személy, csoport tartozik felelősséggel.
- A közzé tett adatokat legalább évente frissíteni kell
- A közzétételről az 1. számú mellékletben meghatározott önkormányzati

irodának kell gondoskodnia.

3.9.8. Az önkormányzat gazdálkodásával kapcsolatos közzétételek:

- Közzé kell tenni a költségvetés-készítés és annak végrehajtása kapcsán keletkezett testületi anyagokat:

- az önkormányzat költségvetési rendeletét,
- az önkormányzat költségvetési rendeletének módosításait,
- a féléves beszámolóról szóló testületi döntést
- az éves beszámolóról szóló rendeletet,
- a háromnegyed éves gazdálkodásról szóló beszámolót és a költségvetési koncepciót.

- Közzé kell tenni az éves költségvetési beszámoló szöveges indoklását.

- Az önkormányzatnak, illetve a feladatai végrehajtására létrehozott hivatalnak közzé kell tennie az éves beszámoló részeként az önkormányzat

- mérlegét,
- vagyontáblát.

- A közzétételről az 1. számú mellékletben meghatározott pénzügyi irodának kell gondoskodnia.

3.9.9. Törzskönyvi nyilvántartással kapcsolatos teendők:

- Amennyiben az önkormányzat költségvetési szervet alapít, az alapító okirat elfogadásától számított nyolc napon belül intézkedni köteles a létrehozott költségvetési szerv bejegyzése érdekében. A kérelemhez csatolni kell az alapító okiratot.

- A törzskönyvi nyilvántartásban szereplő adatok változását be kell jelenteni. A változás bejelentésekor csatolni kell:

- a módosított alapító okiratot – a módosítással egységes szerkezetben,
- a módosítást tartalmazó okiratot.
- A változás bejelentésének határideje az okirat kiállítását követő 8 nap.

- A költségvetési szerv törlése iránt a megszüntetéséről való döntéstől számított nyolc napon belül az önkormányzat, mint alapító szerv intézkedik.

A törléshez csatolni kell a törlésről hozott döntést tartalmazó okiratot.

- A törzskönyvi adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok ellátásáért az 1. számú mellékletben megjelölt önkormányzati iroda felel.

- Az adatszolgáltatás követhetősége érdekében a munkaköri leírásban e feladattal megbízott személy költségvetési szervként külön-külön, időrendben gyűjti

- az alapító okiratokat,
- az alapító okirat módosítását megalapozó egyéb dokumentumokat.

- A nyilvántartásba be kell jegyezni a törzskönyvi adatszolgáltatás teljesítésének időpontját.
- Az alapított költségvetési szerv alapító okiratát, az azokban történő változásokat közzé kell tenni, melyről az 1. számú melléklet szerint az önkormányzati iroda köteles gondoskodni.

3.9.10. Alapítvánnyal, közérdekű kötelezettség vállalással kapcsolatos közzétételi teendők:

- Az önkormányzat által létrehozott közalapítvány alapidokumentumait a bírósági bejegyzést követő 60 napon belül közzé kell tenni.
- A közalapítvány beszámolóját a beszámoló elkészítését követő 60 napon szintén közzéteszi.
- A közérdekű kötelezettségvállalással kapcsolatos adatokat, azaz
 - a közérdekű kötelezettségvállalás megnevezését,
 - a kötelezettségvállalás pénzügyi tartalmát, valamint
 - a kötelezettségvállalás rendszerességét
 - az önkormányzati beszámoló közzétételével együtt kell közzétenni.
- A közzétételről az 1. számú mellékletben meghatározott önkormányzati irodának kell gondoskodnia.

3.10. A 3.2. pont szerinti, honlapon történő közzététel, illetve a közzététel technikai feltételeinek biztosítása a honlap kezeléséért felelős informatikus munkatárs feladata.

3.11. Az egyéb, helyben szokásos módon való közzététel Csákvár Nagyközség Önkormányzata és a Polgármesteri Hivatala esetén hirdetőtablán való közzétételt jelent.

- A hirdetőtablán folyamatosan el kell helyezni:
 - az SZMSZ-t és függelékeit
 - az önálló szabályzatokat
- A hirdetőtablán legalább 3 hónapig ki kell függeszteni az egyéb közzéteendő adatokat,
- A hirdetőtablán el kell helyezni azt a tájékoztatást, hogy a hirdetőtabláról már beszédett adatok hol tekinthetők meg.
- A hirdetőtablán pótolni kell a megrongálódott, eltűnt tájékoztatásokat a közzététel határidejének lejáratáig. E feladatot a közzétételért felelős személy köteles ellátni.

4. A közérdekű adatok megismerésére irányuló igény és teljesítése

- 4.1.** A közérdekű adat megismerése iránt bárki szóban, írásban vagy elektronikus úton igényt nyújthat be. A kérelem teljesítésére jelen szabályzat és az Avtv. 20.§-ában foglalt rendelkezések irányadóak.
- 4.2.** Szóbeli igényt akkor lehet szóban teljesíteni, ha az igényelt adat a www.csakvar.hu honlapon már közzétételre került vagy az alkalmazott jogszabályra vonatkozó általános tájékoztatással teljesíthető és az igénylő szóban kéri a választ, illetve az számára kielégítő.
- 4.3.** Az elektronikus formában történő igénylést a jegyzo@csakvar.hu címre kell elküldeni. A Hivatal minden dolgozója köteles bármely más, hivatali e-mail címre érkezett igényt ezen e-mail címre továbbítani.
- 4.4.** A közérdekű adat megismerésére irányuló igényt írásban, az erre rendszeresített nyomtatvány – igénybejelentő lap (3.sz. melléklet) – kitöltésével, a jegyzőnek címezve lehet benyújtani
- 4.5.** Az igénybejelentő lap a Hivatal bármely szervezeti egységénél igényelhető és benyújtható, valamint az önkormányzat honlapjáról – www.csakvar.hu – is letölthető.
- 4.6.** Az adatszolgáltatást akkor is teljesíteni kell, ha az nem az igénybejelentő lap kitöltésével került benyújtásra.
- 4.7.** A közérdekű adat szolgáltatását a Hivatal irodáinak kijelölt köztisztviselői (adatfelelősök) végzik (1. számú melléklet).
- 4.8.** Amennyiben a közérdekű adat megismerésére irányuló igény teljesítésére adott iroda nem illetékes, 3 nap áll rendelkezésre az áthelyezésre.
- 4.9.** A beérkező igényeket 5 napon belül kell megvizsgálni. Amennyiben az adatfelelős a közölt adatok alapján nem tud eleget tenni a megkeresésnek, fel kell vennie a kapcsolatot az igénylővel a még szükséges adatok megismerése végett.
- 4.10.** Az igénynek a tudomásra jutástól számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 15 napon belül kell eleget tennie annak az adatfelelősnek, aki az igényelt közérdekű adatot kezeli.
- 4.11.** Az adatokat tartalmazó dokumentumról vagy dokumentumrészről, annak tárolási módjától függetlenül az igénylő másolatot kaphat. A fénymásolat elkészítése annak a szervezeti egységnek a feladata, amelynél az igénylést leadták.
- 4.12.** Ha a közérdekű adatot tartalmazó dokumentum az igénylő által jogszabály szerint meg nem ismerhető adatot is tartalmaz, illetve más személy jogait a megismerés sértené, a másolaton ezen adatot felismerhetetlenné kell tenni.

- 4.13.** Az adatigénylésnek közérthető formában és – amennyiben az aránytalan költséggel nem jár – az igénylő által kívánt technikai eszközzel, illetve módon kell eleget tenni. Az adatigénylést nem lehet elutasítani arra való hivatkozással, hogy annak közérthető formában nem lehet eleget tenni.
- 4.14.** A másolat készítése díjköteles, amely összegeket ezen szabályzat 4. sz. melléklete tartalmazza. A fizetendő díjról a Pénzügyi Iroda számlát állít ki.
- 4.15.** Amennyiben az adatigénylő a másolatot személyesen veszi át, a felmerülő költségeket befizetheti a Hivatal házipénztárában. A postai úton történő adatszolgáltatás esetében a számlához mellékelte átutalási megbízással teljesíthető a fizetési kötelezettség.
- 4.16.** Az igény teljesítésének megtagadásáról, annak indokaival együtt, 8 napon belül írásban vagy – amennyiben az igényben elektronikus levelezési címét közölte – elektronikus úton értesíteni kell az igénylőt.
- 4.17.** Az Avtv. 20.§ (9) bekezdés szerinti nyilvántartás vezetése az adatvédelmi felelős feladata. Az adatvédelmi felelős feladata az adatvédelmi biztos felé a jelentés összeállítás.

5. A közérdekű adatok helyesbítése, frissítése és eltávolítása

- 5.1.** A honlapon szereplő közérdekű adatok helyesbítéséért, frissítéséért a tartalomfelelős felel.
- 5.2.** A honlapon szereplő közérdekű adatok honlapról történő eltávolítására és megőrzésére az 1. számú melléklet irányadó azzal, hogy a közzétett adatok – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a közzétételtől számított egy évig a honlapról nem távolíthatók el.
- 5.3.** A honlapon szereplő közérdekű adatok helyesbítése és frissítése során utalni kell a változásra, valamint a korábbi adat elérhetőségére.
- 5.4.** A közérdekű adatok közzétételével, helyesbítésével, frissítésével vagy eltávolításával kapcsolatban naplózni kell a bekövetkező esemény dátumát és időpontját, valamint az azt kezdeményező felhasználó nevét.
- 5.5.** A naplózott adatállományt védeni kell a megsemmisítéstől, az illetéktelen személy általi módosítástól, az egyes bejegyzések törlésétől vagy a bejegyzések sorrendjének megváltoztatásától.
- 5.6.** Az 5. pontokban meghatározottak betartásáért a honlap kezelését végző informatikus felel.

6. Jogorvoslati eljárás

- 6.1.** Ha a közérdekű adatra vonatkozó igényt 8 napon belül nem teljesítik vagy megtagadják, az igénylő a bírósághoz fordulhat. Ezen jogáról az igénylőt tájékoztatni kell a válaszban.

- 6.2.** A megtagadás jogszerűségét és megalapozottságát az adatkezelő köteles bizonyítani.
- 6.3.** A pert a megtagadás közlésétől, illetve ennek elmaradása esetén az Avtv. 20.§ (2) bekezdésében meghatározott határidő eredménytelen elteltétől számított 30 napon belül az ellen a szerv ellen kell megindítani, amely a kért felvilágosítást megtagadta.
- 6.4.** Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, határozatában az adatkezelőt a kért közérdekű adat közlésére kötelezi.

7. Adatvédelmi előírások

- 7.1.** A közzétett adatok megismerése személyazonosító adatok közléséhez nem köthető. Az elektronikusan közzétett közérdekű adatokhoz történő hozzáférés biztosításához személyes adat csak annyiban kezelhető, amennyiben az technikailag elengedhetetlenül szükséges; a személyes adatokat ezt követően haladéktalanul törölni kell.
- 7.2.** Igénylés alapján történő adatszolgáltatás esetén az adatigénylő személyazonosító adatai csak annyiban kezelhetők, amennyiben az az igény teljesítéséhez – beleértve az esetleges költségek megfizetését is – elengedhetetlenül szükséges. Az igény teljesítését, illetőleg a költségek megfizetését követően az igénylő személyes adatait haladéktalanul törölni kell.
- 7.3.** Mivel a közérdekű adatok megismeréséhez bárkinek joga van, az azokhoz való hozzáférés során főszabályként nincs alkotmányos lehetőség az adatot megismerni kívánó személy azonosítására. Közzétett közérdekű adatok esetében személyes adat csak a technikailag objektíven kikerülhetetlen esetekben (ilyen lehet a felhasználó számítógépének IP-címe) kezelhető, ennek megfelelően az elektronikusan közzétett közérdekű adatokhoz való hozzáférés regisztrációhoz nem köthető. Közérdekű adat igénylése esetében az azonosítást valamely jogszerű szempont, így például a másolat költségének megfizetése megalapozhatja, azonban személyes adatok kezelésére ebben az esetben is csak a cél eléréséhez feltétlenül szükséges adatok vonatkozásában, és csak addig van lehetőség, amíg az adott szempont érvényesülése ezt elkerülhetetlenné teszi.

8. Polgármesteri Hivatal szintű teljesítménymérés és értékelés lakossági visszacsatolás segítségével

- 8.1.** A Polgármesteri Hivatal működési hatékonyságát az ügyfelek visszajelzései alapján is mérni kell.
- 8.2.** A teljesítményméréshez szükséges mutatószámok a 5. sz. mellékletben találhatóak meg. Ezen mutatószámok a következők:
- Ügyintézési szokások
 - Kapott tájékoztatások minősége Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatal Irodáiban
 - Ügyintézők szakmai felkészültsége, együttműködési készsége Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatal Irodáiban

- Határidők tartása Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatal Irodáiban
- Döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége Csákvár Nagyközség Polgármesteri Hivatal Irodáiban
- Ügyfélszolgálat nyitva tartásával kapcsolatos elégedettség
- Fejlesztési igények Csákvár Nagyközség Önkormányzatánál
- Fejlesztések Csákvár Nagyközségben

A teljesítménymérés az irodákon elhelyezett kérdőívek segítségével történik meg. A lekérdezés gyakorisága:

- Irodákról elvihető kérdőívek: folyamatos

8.3. A kapott válaszokat egy 1-től 5-ig terjedő egyenlegskálán kell értékelni, ahol az 1 jelentése egyáltalán nem elégedett, az 5 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

Csákvár, 2011. október 1.

Tóth Jánosné sk.
jegyző

ÁLTALÁNOS KÖZZÉTÉTELI LISTA

I. Szervezeti, személyzeti adatok

	Adat	Frissítés	Megőrzés	Adatközlésért felelős Iroda
1.	A közfeladatot ellátó szerv hivatalos neve, székhelye, postai címe, telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcíme, honlapja, ügyfélszolgálatának elérhetőségei	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda
2.	A közfeladatot ellátó szerv szervezeti felépítése szervezeti egységek megjelölésével, az egyes szervezeti egységek feladatai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda
3.	A közfeladatot ellátó szerv vezetőinek és az egyes szervezeti egységek vezetőinek neve, beosztása, elérhetősége (telefon- és telefaxszáma, elektronikus levélcím)	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda
4.	A szervezeten belül illetékes ügyfélkapcsolati vezető neve és az ügyfélfogadási rend	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Hatósági Iroda
5.	Testületi szerv esetén a testület létszáma, összetétele, tagjainak neve, beosztása, elérhetősége	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda
6.	A közfeladatot ellátó szerv irányítása, felügyelete	A	Az előző állapot 1 évig	Önkormányzati Iroda

	vagy ellenőrzése alatt álló, vagy alárendeltségében működő más közfeladatot ellátó szervek megnevezése, és 1. pontban meghatározott adatai	változásokat követően azonnal	archívumban tartásával	
7.	A közfeladatot ellátó szerv többségi tulajdonában álló, illetve részvételével működő gazdálkodó szervezet [Ptk. 685. § c) pont] neve, székhelye, elérhetősége, tevékenységi köre, képviselőjének neve, a közfeladatot ellátó szerv részesedésének mértéke	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
8.	A közfeladatot ellátó szerv által alapított közalapítványok neve, székhelye, alapító okirata, kezelő szervének tagjai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
8/A.	A közfeladatot ellátó szerv által alapított költségvetési szerv neve, székhelye, a költségvetési szervet alapító jogszabály megjelölése, illetve az azt alapító határozat, a költségvetési szerv alapító okirata, vezetője, honlapjának elérhetősége	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
9.	A közfeladatot ellátó szerv által alapított lapok neve, a szerkesztőség és kiadó neve és címe, valamint a főszerkesztő neve	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
10.	A közfeladatot ellátó szerv felettes, illetve felügyeleti szervének, ennek hiányában a közfeladatot ellátó szerv felett törvényességi ellenőrzést gyakorló szerv 1. pontban meghatározott adatai	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda

II. Tevékenységre, működésre vonatkozó adatok

	Adat	Frissítés	Megőrzés	Adatközlésért felelős személyek
1.	A közfeladatot ellátó szerv feladatát, hatáskörét és alaptevékenységét meghatározó, a szervezethez vonatkozó alapvető jogszabályok, állami irányítás egyéb jogi eszközei, valamint a szervezeti és működési szabályzat vagy ügyrend hatályos és teljes szövege	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
2.	A helyi önkormányzatok önként vállalt feladatai	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
3.	Államigazgatási, önkormányzati, és egyéb hatósági ügyekben ügycsoportonként (ügytípusonként) és eljárás típusonként a hatáskörrel rendelkező szerv megnevezése, hatáskör gyakorlásának átruházása esetén a ténylegesen eljáró szerv megnevezése, illetékességi területe, az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, okmányok, eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak) meghatározása, alapvető eljárási szabályok, az eljárást megindító irat benyújtásának módja (helye, ideje), ügyfelfogadás ideje, az ügyek intézését segítő útmutatók, az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás és az ügyintézéshez használt letölthető formanyomtatványok	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Hatósági Iroda
4.	A közfeladatot ellátó szerv által nyújtott vagy költségvetésből finanszírozott közszolgáltatások megnevezése, tartalma, a közszolgáltatások igénybevételeinek rendje, a közszolgáltatásért fizetendő díj mértéke, az abból adott	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda

	kedvezmények			
5.	A közfeladatot ellátó szerv által fenntartott adatbázisok, illetve nyilvántartások jegyzéke, az adatvédelmi nyilvántartásba bejelentendő nyilvántartásoknak az Avtv. 28. §-a szerinti azonosító adatai; a közfeladatot ellátó szerv által – alaptevékenysége keretében – gyűjtött és feldolgozott adatok fajtái, a hozzáférés módja, a másolatkészítés költségei	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda, Hatósági Iroda
6.	A közfeladatot ellátó szerv nyilvános kiadványainak címe, témája, a hozzáférés módja, a kiadvány ingyenessége, illetve a költségtérítés mértéke	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
7.	A testületi szerv döntési előkészítésének rendje, az állampolgári közreműködés (véleményezés) módja, eljárási szabályai, a testületi szerv üléseinek helye, ideje, továbbá nyilvánossága, döntései, ülésének jegyzőkönyvei, illetve összefoglalói; a testületi szerv szavazásának adatai, ha ezt jogszabály nem korlátozza	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
8.	A törvény alapján közzevendő jogszabálytervezetek és kapcsolódó dokumentumok, a helyi önkormányzat képviselő-testületének nyilvános ülésére benyújtott előterjesztések a benyújtás időpontjától	A törvény eltérő rendelkezése hiányában a benyújtás időpontját követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
9.	A közfeladatot ellátó szerv által kiírt pályázatok szakmai leírása, azok eredményei és indokolásuk	Folyamatosan	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda

10.	A közfeladatot ellátó szervnél végzett alaptevékenységgel kapcsolatos vizsgálatok, ellenőrzések nyilvános megállapításai	A vizsgálatról szóló jelentés megismerését követően haladéktalanul	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
11.	A közfeladatot ellátó szerv feladatellátásának teljesítményére, kapacitásának jellemzésére, hatékonyságának és teljesítményének mérésére szolgáló mutatók és értékük, időbeli változásuk	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
12.	A közérdekű adatok megismerésére irányuló igények intézésének rendje, az illetékes szervezeti egység neve, elérhetősége, s ahol kijelölésre kerül, az adatvédelmi felelős, vagy az információs jogokkal foglalkozó személy neve	Negyedévente	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda
13.	A közfeladatot ellátó szerv tevékenységére vonatkozó, jogszabályon alapuló statisztikai adatgyűjtés eredményei, időbeli változásuk	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
14.	A közérdekű adatokkal kapcsolatos kötelező statisztikai adatszolgáltatás adott szervre vonatkozó adatai	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
15.	Azon közérdekű adatok hasznosítására irányuló szerződések listája, amelyekben a közfeladatot ellátó szerv az egyik szerződő fél	Negyedévente	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
16.	A közfeladatot ellátó szerv kezelésében lévő közérdekű adatok felhasználására, hasznosítására vonatkozó általános szerződési feltételek	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
17.	A közfeladatot ellátó szervre vonatkozó különös és egyedi közzétételi lista	A változásokat követően azonnal	Az előző állapot törlendő	Önkormányzati Iroda

II. Gazdálkodási adatok

1.	A közfeladatot ellátó szerv éves (elemi) költségvetése, számviteli törvény szerinti beszámolója; a költségvetés végrehajtásáról – a külön jogszabályban meghatározott módon és gyakorisággal – készített beszámolók	A változásokat követően azonnal	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 5 évig archívumban tartásával	Pénzügyi Iroda
2.	A közfeladatot ellátó szervnél foglalkoztatottak létszámára és személyi juttatásaira vonatkozó összesített adatok, illetve összesítve a vezetők és vezető tisztségviselők illetménye, munkabére, és rendszeres juttatásai, valamint költségtérítése, az egyéb alkalmazottaknak nyújtott juttatások fajtája és mértéke összesítve	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
3.	A közfeladatot ellátó szerv költségvetéséből nyújtott, nem normatív, céljellégű, fejlesztési támogatások kedvezményezettjeinek nevére, a támogatás céljára, összegére, továbbá a támogatási program megvalósítási helyére vonatkozó adatok	A döntés meghozatalát követő hatvanadik napig	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 1 évig archívumban tartásával	Pénzügyi Iroda
4.	Az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő – a külön jogszabályban meghatározott értékű – árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezése (típusa), tárgya, a szerződést kötő felek neve, a szerződés értéke, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartama	A döntés meghozatalát követő hatvanadik napig	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 1 évig archívumban tartásával	Pénzügyi Iroda
5.	A koncesszióról szóló törvényben meghatározott nyilvános adatok (pályázati kiírások, pályázók adatai, az elbírálásról készített emlékeztetők, pályázat eredménye)	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 1 évig archívumban tartásával	Önkormányzati Iroda
6.	A közfeladatot ellátó szerv által nem alapfeladatai ellátására (így különösen társadalmi szervezet támogatására, foglalkoztatottai szakmai és munkavállalói érdekképviseleti szervei számára, foglalkoztatottjai, ellátottjai oktatási, kulturális, szociális és sporttevékenységet segítő szervezet támogatására, alapítványok által ellátott feladatokkal összefüggő kifizetésre) fordított, ötmillió forintot meghaladó kifizetések	Negyedévente	A külön jogszabályban meghatározott ideig, de legalább 1 évig archívumban tartásával	Pénzügyi Iroda

EGYEDI KÖZZÉTÉTELI LISTA*Gazdálkodási adatok*

	Adat	Frissítés	Megőrzés	Adatközlésért felelős Iroda
1.	A jegyző a 2005. évi XC. törvény 6. § (3) bekezdése alapján az önkormányzat és intézményei költségvetésük végrehajtása során 50.000 Ft-ot elérő nettó kifizetései közzétételét rendelte el.	Negyedévet követő hó 15.	Az előző állapot aktuális költségvetési év zárszámadási rendeletének elfogadása	Pénzügyi Iroda

Közérdekű adat megismerésére irányuló igénybejelentő lap

Az igénylő személy vagy szervezet neve:

.....

Az igényelt közérdekű adat(ok) konkrét megjelölése:

.....

.....

.....

Az adatkérés időpontja:

Az adatkérés teljesítésének módja:

Az adatokról szóbeli tájékoztatást kérek:

Az adatokat megtekintésre kérem rendelkezésre bocsátani:

Az adatokról másolat készítését igényelem:

Csak másolatok igénylése esetében kell kitölteni az alábbi rovatokat!

(A másolatok átadására csak egyféle – Ön által választott módon – van lehetőség!)

Az elkészített másolatot

személyesen postai úton, e-mail címen keresztül
veszem át,

kérem biztosítani, a következő címen, illetőleg személyes átvételkor a következő elérési helyen kérek értesítést:

Telefonszám:

Cím:

E-mail cím:

E rovatok közül értelemszerűen csak egyet szükséges kitölteni!)

.....

Igénylő

A közérdekű adatról készített másolatért fizetendő költségtérítés mértéke

Költségek	
A4-es oldal másolása	bruttó 100 Ft/db
A3-as oldal másolása	bruttó 150 Ft/db

Összesen	
CD-re írás	bruttó 500 Ft/db

**POLGÁRMESTERI HIVATAL MUNKÁJÁVAL KAPCSOLATOS
ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV**

Tisztelt Ügyfelünk!

Kérjük, szánjon néhány percet az alábbi rövid kérdőív kitöltésére. Célunk, hogy hivatalunk minden ügyfelünket a jogszabály adta keretek között a lehető legjobban kiszolgáljon.

*Katonáné dr. Venguszt Beatrix sk.
polgármester*

*Tóth Jánosné sk.
jegyző*

Véleménye szerint láthatók-e pozitív, az ügyfelek számára értékelhető változások az ügyfélirányítás bevezetésével?

igen

nem

Véleménye szerint az előtérben elhelyezett eligazító táblák és a feliratok segítették-e a hivatalon belüli tájékozódást?

igen

nem

Milyen napon intézné szívesen hivatalos ügyeit? Kérjük szíveskedjék x-szel jelölni választott időszakot.

hétfő de.

hétfő du.

kedd. de.

kedd. du.

szerda de.

szerda du.

csütörtök de.

csütörtök du.

péntek de.

Intézett-e ügyet szerdai napon 16⁰⁰ és 19⁰⁰ óra között 2011. május 1. után? Kérjük, szíveskedjék x-szel jelölni választát.

igen

nem

Az alábbiak közül melyek azok az intézkedések, amelyeket szívesen lát, illetve szívesen látna a Polgármesteri Hivatalban? Válasszon ki hármat az alábbiak közül!

Elvihető nyomtatványok az ügyfélirányítótól

Internetes ügyintézés bevezetése

Ügyfélfogadási idő kibővítése

Ügyintézők képzettségének

Ügyintézési idő csökkentése

Infrastruktúra fejlesztése

Egyéb:.....

Egyéb közlendő: Kérjük, fogalmazza meg gondolatait.

Köszönjük válaszait, észrevételeit!

	polgármester					jegyző					önkormányzati iroda					községszabálkodás					pénzügyi iroda									
Intézet-e ügyet <u>egy éven belül</u> a fejlődésben szereplők valamelyikénél? (Kérjük beírni az alkalmak számát)	alkalommal					alkalommal					alkalommal					alkalommal					alkalommal									
a felkeresett személy stílusa, hangneme	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a felkeresett személy hozzáállása, együttműködési készsége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a felkeresett személy felkészültsége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
kapott tájékoztatás minősége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
határidők tartása	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a döntéssel kapcsolatos intézkedés minősége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ügyfelfogására szabott időkeret mértéke	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ÉRTÉKELJEN AZ ALÁBBI SZEMPONTOK SZERINT 5 FOKOZATIÚ SKÁLÁN:

HATÓSÁGI IRODÁN BELÜL:	szociális ügyintéző					adóhatóság					építéshatóság					gyermekvédelem					ügyfelhárnyító									
Intézet-e ügyet <u>egy éven belül</u> a fejlődésben szereplők valamelyikénél? (Kérjük beírni az alkalmak számát)	alkalommal					alkalommal					alkalommal					alkalommal					alkalommal									
a felkeresett személy stílusa, hangneme	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a felkeresett személy hozzáállása, együttműködési készsége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a felkeresett személy felkészültsége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
kapott tájékoztatás minősége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
határidők tartása	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a döntéssel kapcsolatos intézkedés minősége	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ügyfelfogására szabott időkeret mértéke	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ÉRTÉKELJEN AZ ALÁBBI SZEMPONTOK SZERINT 5 FOKOZATIÚ SKÁLÁN: