



BUDAPEST FŐVÁROS XX. KERÜLET  
PESTERZSÉBET ÖNKORMÁNYZATÁNAK  
JEGYZŐJE

1201 Budapest, Kossuth Lajos tér 1.  
Tel.: 283-1335, Fax: 283-1187  
[www.pesterzsebet.hu](http://www.pesterzsebet.hu)

**Tárgy:** Javaslat a 94/2016. (X. 10.) OKIIB sz. határozattal  
elfogadott „Lakossági bejelentések” honlap  
menüpont módosítására

**Tisztelt Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Informatikai Bizottság!**

Az Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Informatikai Bizottság (továbbiakban: OKIIB) a 2016. október 10.-i ülésén a 94/2016. (X. 10.) OKIIB sz. határozatával a következő döntést hozta:

**94/2016. (10.10.) OKIIB sz. határozat:**

**Pesterzsébeti Önkormányzatának Oktatási, Kulturális, Ifjúsági és Informatikai Bizottsága**

1. Az önkormányzat honlapja ([www.pesterzsebet.hu](http://www.pesterzsebet.hu)) „Lakossági bejelentések” menüponttal kapcsolatban az alábbi döntéseket hozza:
  - 1.1. Lehetővé kell tenni, hogy a bejelentéshez fényképet is lehessen csatolni.
  - 1.2. A Hibabejelentő témaköreit megszünteti. (A bejelentőnek ne kelljen a bejelentésének témakörét kiválasztania.)
  - 1.3. A bejelentő továbbra is kapjon automatikus értesítést a rendszertől, hogy a bejelentését fogadták.
  - 1.4. A bejelentés a Hivatalban az arra kijelölt személy részére érkezzon, aki a bejelentést a tartalma szerint továbbítja az illetékes osztály részére intézkedés céljából.
  - 1.5. Az ügyintéző osztály 3 munkanapon<sup>1</sup> belül jelezzen vissza a bejelentő részére, hogy ügyét milyen számon iktatták, illetve, hogy ki az ügyintéző.
  - 1.6. A bejelentő kapjon értesítést az ügyintézőtől a végrehajtást követően.
2. A lakossági bejelentések megkönnyítése érdekében, készüljön egy hibabejelentő mobil alkalmazás, mind Android, mind iOS operációs rendszerre, esetleg Windows Phone-ra is költségtől függően. A mobil alkalmazás legyen alkalmas a hely rögzítésére (ne kelljen begépelni a bejelentőnek, hol van a hiba), és fénykép továbbítására.
3. Felkéri a jegyzőt a szükséges intézkedések megtételére.

**Határidő:** 2016. október 30.

**Felelős:** dr. Demjanovich Orsolya jegyző

<sup>1</sup> Napról munkanapra módosította a 16/2017. (II. 5.) OKIIB sz. határozat

A 2020. június 29-i OKIIB ülésre készített, „Beszámoló az önkormányzat honlapja ([www.pesterzsebet.hu](http://www.pesterzsebet.hu)) 2019. évi működéséről, látogatottsági méréséről, illetve javaslat a honlap felülvizsgálatára” című előterjesztés keretében a Hivatal már tájékoztatta Önöket a „Lakossági bejelentések” működéséről, az azzal kapcsolatban felmerült esetleges problémákról. A beszámolóból kiderült, hogy 2019.-ben közel 500 lakossági bejelentés érkezett, amelynek 75 %-a úttal, járdával, illegális hulladékkal, játszóterekkel kapcsolatban, további 15 %-a elhagyott gépjárművekkkel, közbiztonsággal, a maradék 10% egyéb bejelentésekkel volt kapcsolatos. Ebből is látszik, hogy a bejelentések majdnem 90 %-a 5-6 kategóriába sorolt ügyekkel kapcsolatos, ami alapján – az ügyek gyorsabb intézése végett – érdemes lenne a bejelentéseket közvetlenül az érdemi ügyintéző osztályhoz érkeztetni. Mindezek alapján az alábbi javaslatot teszem:

1. Az e-mailek (bejelentések) címezése a bejelentő által kiválasztott kategóriák alapján történjen.
2. Jelölőnégyzetes kategóriákat kell létrehozni a jelenlegi rendszer helyett, az alábbi 7 kategóriában:

**Kategóriák:**

1. Út- és járda;
  2. Fák, lombok, gaz;
  3. Illegális hulladék;
  4. Parkok, játszóterek;
  5. Elhagyott gépjármű;
  6. Közbiztonság;
  7. Egyéb
3. Minden egyes bejelentés automatikusan egy egyedi azonosító számot kap (1.-től kezdődően, folyamatos számozással ellátva).
  4. A bejelentés tárgy mezőjében megjelenik az egyedi azonosítószám, valamint a bejelentő által kiválasztott kategória is. (Az egyedi azonosítószám az eljárás során végig állandó és minden résztvevő számára látható lesz.)
  5. A „Lakossági bejelentések” menüpontra kattintva, a mezők mellett megjelenik egy rövid tájékoztató (buborékos megjegyzésekkel).
  6. Csak abban az esetben fogadja a rendszer a bejelentést, amennyiben a bejelentő megadja az e-mail címét, az üzenet és a fénykép csatolás továbbra is opcionális marad.
  7. A bejelentő továbbra is automatikus (egyedi azonosítószámmal ellátott) értesítést kap a rendszertől, hogy a bejelentését fogadták. A bejelentése közvetlenül az általa kiválasztott kategória szerinti osztályra kerül, aki köteles részére 3 munkanapon belül visszajelezni, hogy ki az ügyintéző, és mik az elérhetőségei.
  8. Az „egyéb” kategóriájú bejelentés a Hivatalban az arra kijelölt személy részére érkezen, aki a bejelentést a tartalma szerint továbbítja az illetékes osztály részére intézkedés céljából. A többi lépés megegyezik.
  9. A jelenlegi elnevezés (Hibabejelentő), módosuljon Lakossági bejelentés-re, mivel nem csak hibákat jelentenek be.

**Tisztelt Bizottság!**

Kérem, hogy az előterjesztést megtárgyalni, a határozati javaslatról dönteni szíveskedjenek.

A határozati javaslat elfogadása egyszerű többséggel történik.

**HATÁROZATI JAVASLAT:****Az OKIIB**

1. A 94/2016. (10.10.) OKIIB sz. határozat 1. pontját az alábbiak szerint módosítja:
  - „1. Az önkormányzat honlapja ([www.pesterzsebet.hu](http://www.pesterzsebet.hu)) „Lakossági bejelentések” menüponttal kapcsolatban az alábbi döntéseket hozza:
    - a) Az e-mailek (bejelentések) címzése a bejelentő által kiválasztott kategóriák alapján történjen.
    - b) Jelölőnégyzetes kategóriákat kell létrehozni az alábbi 7 kategóriában: Út- és járda; Fák, lombok, gaz; Illegális hulladék; Parkok, játszóterek; Elhagyott gépjármű; Közbiztonság; Egyéb.
    - c) Minden egyes bejelentés automatikusan kapjon egy egyedi azonosító számot.
    - d) Az e-mail tárgy mezőjében jelenjen meg az egyedi azonosítószám, valamint a bejelentő által kiválasztott kategória is.
    - e) A „Lakossági bejelentések” menüpontra kattintva, a mezők mellett jelenjen meg egy rövid tájékoztató (buborékos megjegyzésekkel).
    - f) Csak abban az esetben fogadja a rendszer a bejelentést, amennyiben a bejelentő megadja az e-mail címét, az üzenet és a fényképcsatolás továbbra is opcionális marad.
    - g) A bejelentő továbbra is automatikusan kapjon (egyedi azonosítószámmal ellátott) értesítést a rendszertől, hogy a bejelentését fogadták. A bejelentés közvetlenül a kiválasztott kategória szerinti osztályra kerüljön, aki köteles a bejelentő részére 3 munkanapon belül visszajelezni, hogy ki az ügyintéző, és mik az elérhetőségei.
    - h) Az „egyéb” kategóriájú bejelentés a Hivatalban az arra kijelölt személy részére érkezzen, aki a bejelentést a tartalma szerint továbbítja az illetékes osztály részére intézkedés céljából. A többi lépés megegyezik.”
2. Felkéri a Jegyzőt a szükséges intézkedések megtételére.

**Felelős:** dr. Demjanovich Orsolya jegyző

**Határidő:** 2020. november 30.

Budapest, 2020. október 12.

Köszönettel és Tisztelettel:

*M. Kórn*



