



NAGYKANIZSA
MEGYEI JOGÚ VÁROS

ÖNKORMÁNYZATA

ÖNKORMÁNYZATI KÉPVISELŐ

ELŐTERJESZTÉS

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlésének
2020. októberi soros ülésére

Napirend címe: **Javaslat a Városi Ügyfélszolgálati Központ felállítására**

Készítette: Bodó László önkormányzati képviselő

Egyeztetve:

Balogh László polgármesterrel:

Bizzer András alpolgármesterrel:

Kunics György osztályvezetővel:

Tárnok Ferenc csoportvezetővel:

Tárgyalja:

Pénzügyi és Gazdasági Bizottság

Városfejlesztési és Városüzemeltetési Bizottság

Törvényességi szempontból ellenőrizte:

dr. Gyergyák Krisztina
jegyző

Tisztelt Közgyűlés!

Nagykanizsa Megyei Jogú Város társaságainak és az önkormányzat összefogásával, egy olyan közös Városi Ügyfélszolgálati Központ kialakítása lenne a cél, amely modern, gyors és hatékony ügyintézés tudna biztosítani a lakosság számára.

A központ létrehozása megkönnyítené a lakosság, ügyfelek életét, hiszen ügyintézés céljából nem kellene a városon belül több helyszínt felkeresni, lehetőség nyílna egy helyen elintézni a hivatalos ügyeket.

A központ elhelyezése a Csarnok Üzletház – Vásárcsarnok – első emeletén lévő üresen álló önkormányzati tulajdonú helyiségek igénybevételeivel valósulhatna meg, központi elhelyezkedése, parkolási lehetőség, buszpályaudvar közelsége miatt megfelelő helyszín lehet.

A társaságok bevonásával (VIA Kanizsa Városüzemeltető Zrt., Nagykanizsa Vagyongazdálkodási és Szolgáltató Zrt., Netta-Pannonia Kft., Délzalai Vízmű Zrt.) előzetes egyeztetés került lefolytatásra, amelyen az alábbi kérdéskörök tisztázása merült fel az ügyfélszolgálat létrehozásával kapcsolatban:

- Mi a célja, milyen szolgáltatást nyújtana?
- Helyileg hol lenne, hány helyiségben?
- Hány fő ügyintéző látná el a feladatot a cég részéről?
- Hány fő ügyfél várható naponta?
- Milyen helyiségek kellenek? (Szociális helyiségek a személyzet részére, várakoztatás az ügyfelek részére?)
- Hogyan szükséges biztosítani az ügyfelek személyiségi jogainak védelmét, hogyan történjen a várakoztatás?
- Szükséges-e ügyfélhívó rendszer?
- Szükséges-e személy és vagyonőr alkalmazása?
- Megoldható-e a cég belső informatikai hálózatának elérése?
- Informatikai eszközöket tudja-e biztosítani a cég?
- A bútorozást, ügyfélfogadó pult kiépítését tudja-e biztosítani a cég? (Covid védett)
- Mi a javaslata az ügyfélfogadó nyitvatartási idejére?
- A Vásárcsarnok nyitvatartási idejét kell-e módosítani?
- Mikortól látná el a feladatát a Városi Ügyfélszolgálati Központ?
- Megmaradna-e a jelenlegi céges ügyfélszolgálat további működtetése?
- Időpontfoglalásra lesz-e lehetőség?

A kérdések kiküldésre kerültek a társaságok részére, részletes összedolgozásra, továbbá a költségek kalkulálására az általuk beküldött anyagok alapján lesz lehetőség.

Kérem a Közgyűlést, hogy az alábbiakban előterjesztett határozati javaslatot fogadja el.

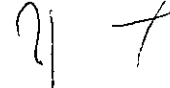
Határozati javaslatok:

Nagykanizsa Megyei Jogú Város Közgyűlése előzetesen egyetért a Városi Ügyfélszolgálati Központ kialakításával. Felkéri a polgármestert, hogy mérje fel a Városi Ügyfélszolgálati Központ kialakításával kapcsolatos forrásigényt, majd a részletesen kidolgozott konstrukciót tartalmazó előterjesztést terjessze a Közgyűlés elé.

Határidő: 2021. január 31.
Felelős: Balogh László polgármester
Operatív felelős: Tárnok Ferenc csoportvezető

(A határozat elfogadása egyszerű szótöbbséget igényel.)

Nagykanizsa, 2020. október 19.



Bodd László
önkormányzati képviselő