

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

**Kaposvári Törvényszék
2013.El.I.B.61/ 98-II. szám**

Beszámoló az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0049 számú, „Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken az ítélkező munka támogatása érdekében” című szervezetfejlesztési projekt keretében elvégzett tevékenységről, elért eredményekről a törvényszék dolgozói részére.

A Kaposvári Törvényszék a fenti projektet 2014. január 2. napján kezdte meg.

A törvényszék a pályázatában a következő tevékenységek, és indikátorok megvalósítását vállalta a projekt keretében:

Tevékenységek:

- A teljesítménymenedzsment során a szervezeti célok meghatározása és a szervezeti teljesítményindikátorok pályázó szervezetre testreszabott kidolgozását
- Folyamat optimalizációs tevékenység körében három működési folyamat felmérését és egyszerűsítését
- Tudásmegosztás menedzsment körében öt szervezeti tudásmegosztó fórum kidolgozását és alkalmazását
- Minőségirányítás körében a CAF önértékelési jelentés és intézkedési terv kidolgozását, valamint egy ügyfélélegedettségi mérési módszer kidolgozását és legalább egyszeri alkalmazását, ügyfélkarta elkészítését
- Változáskezelés menedzsment körében kettő változásmenedzsment műhelymunka megtartását

Az indikátorok körében:

- Célfát bemutató dokumentum elkészítését
- Három működési folyamat felülvizsgálását
- Hét szervezeti teljesítményindikátor kidolgozását
- Öt szervezeti tudásmegosztó fórum kidolgozását
- Kettő változásmenedzsment műhelymunka megtartását

A fentieken túl a törvényszék vállalta a projektszinten értelmezendő, annak megvalósításával kapcsolatos jogszabályi keretek összefoglalását és rövid értelmezését, a szervezet szintjén értelmezendő, szervezeti felelősségi rendszer közérthető formában történő közzétételét, a fenti két dokumentum honlapon történő ingyenes hozzáférhetőségének biztosítását.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Vállalta, hogy a tudásmegosztást három szinten valósítja meg, összegző beszámoló készítésével, vezetők tájékoztatásával és további alkalmazások kifejlesztésére irányuló műhelymunka megtartásával.

A projekt megvalósításában jelentkezés alapján 19 fő vett részt.

Elvégzett tevékenységek és eredmények a CAF önértékelési jelentés és intézkedési terv kidolgozása a minőségirányítás módszertan körében

2014. január 20. napján megtartott szűk körű szakmai konzultáció keretében, melyen Kardosné Bozsó Anita projektmenedzser, dr. Korvicska Attila a Kaposvári Törvényszék elnökhelyettese és dr. Markovics Róbert szakmai koordinátor vett részt, Tóth Ágnes jegyzőkönyvvezető jelenlétében dr. Németh Andrea bírósági titkár személyében kijelölték azt a személyt, aki a CAF önértékelési jelentés és intézkedési terv kidolgozásáért lesz felelős (CAF-koordinátor).

2014. január 22. napján dr. Németh Andrea személyével kiegészülve megtartott szűk körű szakmai konzultáción a projektmenedzser, az elnökhelyettes, a szakmai koordinátor felkérte dr. Németh Andreát a CAF koordinátori feladatok ellátására, aki ezt elfogadta. Meghatározták, hogy 10 alkalmazottat kérnek fel az önértékelés körében kidolgozott kritériumok és alkritériumok kérdésének megválaszolására. A tagokat a 2013. december 11. napján megtartott konzultáció során kijelölt 19 fő projekttag közül választották ki. A szervezeti önértékelésben dr. Korvicska Attila, dr. Szarka Balázs, dr. Markovics Róbert, Horváth Csaba, Bálint Andrea, Csongrádi Imréné, Bárány Józsefné, Korb Jánosné, Kadarkuti Csabáné Gulyás Gréta és Csek Norbert vett részt.

A résztvevők kiválasztásánál figyelemmel voltak arra, hogy lehetőleg minden munkavállalói kör képviselve legyen, így igazgatási vezető, bíró, belső ellenőr, gazdasági hivatal alkalmazottja, statisztikus, informatikus, irodavezető, tisztviselő is részt vett az önértékelés elkészítésében.

Ezt követően dr. Németh Andrea irányította az önértékelési módszertan alapján a munkafolyamatot.

2014. január 31. napján a felkért személyek a törvényszék kitanácskozájában konzultációt tartottak. A konzultáción CAF-koordinátor ismertette a tennivalókat, ismertette a megválaszolandó kritériumokat és alkritériumokat. Beszámolt a válaszadás módjáról, az erősségek és gyengeségek kiválasztásáról, valamint a pontozási módszerről. Tájékoztatást adott arról is, hogy mely internetes felületen és miként lehet online az értékelést megtenni. Meghatározták az értékelések elkészítésének határidejét is, a határidőt 2014. február 20. napjában határozták meg.

A határidőre elkészült kérdőívekből a CAF koordinátor 2014. február 20. napján elkészítette a

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

CAF önértékelési jelentést. 2014. március 6. ismételt konzultációt tartottak, mely keretében a válaszadók konszenzusos megállapodásra jutottak az egyes alkritériumok körében adott pontszámok és gyengeségek, erősségek tekintetében.

A konszenzus alapján a CAF-koordinátor 2014. április 22. napjára az intézkedési programot elkészítette, melyet a törvényszék elnöke jóváhagyott.

Az intézkedési program a jövőre nézve célul tűzte ki a következőket:

- Az egységes szervezetbe foglalt intézményi stratégia, saját jövőkép és értékrend megfogalmazása és kommunikálása. A program menedzselését dr. Hajnal Éva törvényszéki elnök vállalta, a lezárási időpont 2015. december 31.
- Működéshez kapcsolódó adatok gyűjtése és ügyfélelégedettség mérés célközönség bevonásával, így a saját stratégiánkra és az érdekeltek igényére vonatkozóan kellő adatot gyűjtünk. A menedzselésre kijelölt személyek Györiné dr. Vajda Andrea és Andorné dr. Ajkay Beáta kollégiumvezetők, a zárás tervezett időpontja 2014. december 31.
- Munkatársi elégedettségmérés a hatékony vezetői visszajelzés elősegítése érdekében, melynek felelőse dr. Korvicska Attila a törvényszék elnökhelyettese, a program zárásának tervezett időpontja 2015. június 30.
- Projektszabályzat készítése, melynek felelőse Kardosné Bozsó Anita projektmenedzser, program zárásának tervezett időpontja 2015. december 31.
- Informatikai folyamatok hatékonyabbá tétele, az informatikai hálózat korszerűsítése és az informatika felhasználói szintű bővítése, melynek felelősei Csek Norbert informatikai osztályvezető és dr. Korvicska Attila a törvényszék elnökhelyettese. A program zárásának tervezett időpontja felhasználói ismeretek bővítése körében 2015. június 30., míg az informatikai hálózat korszerűsítése érdekében 2016. december 31.
- Kompetencia térkép készítése a törvényszék szervezetére és az alkalmazottakra, melynek felelőse Bárány Józsefné személyügyi asszisztens és dr. Hajnal Éva a törvényszék elnöke. A fejlesztési programzárásnak tervezett időpontja 2015. december 31.

Ügyfélelégedettség mérés eredményei

A pályázatban a törvényszék vállalta, hogy egy ügyfélelégedettségi mérési módszert dolgoz ki, és azt legalább egyszer alkalmazza, valamint ügyfélkartát készít.

Az ügyfélelégedettségi mérési módszer kidolgozására és az ügyfélkarta elkészítésére dr. Markovics Róbert a projekt szakmai koordinátora lett kijelölve a 2014. január 20. napján megtartott szakmai konzultáció keretében. A feladat elvégzésére a projektmenedzser és a törvényszék elnökhelyettese jelölte ki.

A szakmai koordinátor a mérési módszer kidolgozása folyamán a módszertani útmutatóban

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

írtak szerint járt el, és folyamatosan egyeztetett a törvényszék elnökhelyettesével a projektmenedzserrel.

Már a pályázati anyagban meghatározta a törvényszék azt az ügyfél-adatbázist, akiknek a körében a felmérést elvégzik. Belső ügyfelek körében végezte el a törvényszék a felmérést, az informatikai alkalmazások és az informatikai csoport munkavégzésével kapcsolatban, ezért az informatikai eszközök felhasználói, azaz a törvényszék minden egyes munkavállalója ezen adatbázisba bekerült. Második lépésben meghatározásra került az informatikával kapcsolatos általános elégedettség mérésre kerül sor, mely válaszokat keres az informatikai eszközök alkalmazásának gyakoriságára, a munkavégzésre történő kihatására, az informatikai osztály munkavégzésére, annak gyorsaságára, és fejlesztési javaslatokra.

Meghatározásra került, hogy kérdőív formájában kerül sor a mérésre, mégpedig kettő mérést végez a törvényszék. Tette ezt annak érdekében, hogy az informatikai osztályt érintő folyamatoptimalizáció előtt készítsen egy felmérést az informatikai osztály munkájával kapcsolatban. A folyamatoptimalizációs tevékenység körében bevezetett új eszközök, gyakorlatok működésének megkezdését követően is elvégzett egy felmérést annak érdekében, hogy képet kapjon az új gyakorlatok mennyire racionalizálták és egyszerűsítették az informatikai hibaelhárítási folyamatot. Az ügyfélcsoport saját maga töltötte ki a kérdőíveket, tehát az önkitöltés módszertanát alkalmazta a törvényszék. Törekedett arra, hogy a kérdések érthetőek és relevánsok legyenek.

Meghatározták azt is, hogy mivel az informatikai alkalmazások körében két egymástól jelentős mértékben eltérő felhasználói kör különböztethető meg (a székhelyi bíróságok dolgozói és a vidéki járásbíróság dolgozói), mindkét belső ügyfélkör vonatkozásában elvégzik a mérést, és külön-külön, valamint összesítve is értékelik azokat.

Az első mérés elvégzésére a projektnyitó értekezleten került sor, ahol a székhelyi bíróság alkalmazottai személyesen jelen voltak és töltötték ki a kérdőíveket, a vidéki járásbíróságok alkalmazottai pedig e-mail útján tettek ennek eleget.

A kérdőívek értékelésére Bárány Józsefné lett kijelölve, aki azokat összesíttette, és az informatikai folyamatokat felülvizsgáló folyamatoptimalizáció keretében megtartott workshopon azt értékelte.

A második felmérésre szintén a Kaposvári Törvényszéken került sor a székhelyi bíróságok dolgozói körében személyesen, a vidéki járásbíróságok dolgozói szintén e-mail útján válaszolták meg a kérdéseket, a kérdőív ugyanazokat a kérdéseket tartalmazta mint első ízben, és a belső ügyfélkör is ugyanaz a személyi állomány volt.

A második mérést követően elkészült egy jelentés a törvényszék elnöke részére, mely értékelte a felmérést, valamint a két felmérés közti különbséget, az abból levonható következtetéseket és tartalmazott javaslatokat. A jelentés kivonatát az 1. melléklet tartalmazza.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Továbbra is fontos az elért eredmények, bevezetett gyakorlatok és eszközök folyamatos felügyelete, monitoringja.

A fentiekben túlmenően **másik elégedettség mérést** is elvégzett a Kaposvári Törvényszék. A titkárképzés körében megtartott workshopon felmerült több igény a képzési rend kialakítására, annak egyes elemeire. Annak érdekében, hogy általános képet kapjon a Kaposvári Törvényszék a bírósági titkárok meglátásáról, a képzéssel kapcsolatos véleményéről, ezért elkészült egy kérdőív ennek felmérése érdekében. A kérdőívet a bírósági titkárok töltötték ki 2014. április 4. napján, az utolsó, őket érintő projekt esemény a polgári szakmai konzultáció körében. Ennek összesítése is elkészült, valamint arról a szakmai koordinátor jelentést készített a törvényszék elnökének. A kérdőív alkalmazása, és a vélemények kanalizálása tette lehetővé, a bírósági titkárképzés rendszerének kidolgozását, és segítséget nyújtott a tudásmenedzsment kialakításához is.

Az elégedettségmérés körében a jelenlegi 23 titkár közül 19 lett bevonva, akik a Kaposvári Törvényszéken aktív állományban van (3 fő Gyeseen van, 1 fő ideiglenes áthelyezéssel másik törvényszéken dolgozik).

A felmérés kérdőív segítségével történt, melyet anonim módon kellett kitölteni. A kérdőív egy kombinált kérdezési módszer volt, eldöntendő kérdések, értékelő kérdések (1-5 tartományban) és kifejtős kérdések is voltak. A célközönség kifejtette bővebben az észrevételét, véleményét.

A vizsgált témák a tudásmenedzsment és képzési módszerek körében alkalmazott technikák, valamint a szakmai műhelyen és vezetői interjúkban elhangzott egyéb tudásmegosztó, vagy tudást felmérő technikákra kérdezett rá. A mérés eredményét a 2. melléklet tartalmazza.

A felmérés eredményeire alapozva került kidolgozásra a bírósági titkárképzés koncepciója, és a tudásmegosztó fórumok és tudásmenedzsment stratégia.

Ügyfélkarta

Az ügyfélkarta elkészítésére a fentiekben írtak szerint dr. Markovics Róbert szakmai koordinátor járt el. Az ügyfélkarta elkészítése körében figyelembe vette az addigra lefolytatott belső ügyfélelégedettség mérés tapasztalatait, és a módszertanban írtak szerint járt el.

Az ügyfélkarta alapelveit a törvényszék vezetői szinten tárgyalta meg és fogadta el annak végleges változatát, s végső soron a törvényszék elnöke hagyta jóvá.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Az ügyfélkarta megtalálható a törvényszék honlapján.

Az ügyfélkartában megfogalmazott elvek iránymutatásként szolgálnak, azok tartalmi elemei az egyes vonatkozó jogszabályi előírásokban, a központi és saját belső szabályzatokban, intézkedésekben fogalmazódnak meg.

A Kaposvári Törvényszék célfája

A Kaposvári Törvényszék a szervezetfejlesztési projekt körében vállalta, hogy a tevékenységek körében elvégzi a szervezeti célok meghatározását.

A célfa és a kidolgozásához előzményként szükséges problémafa kidolgozása dr. Szarka Balázs projekttag, járásbírói bírósági bírósági feladata volt. Ehhez igénybe vette a projekt keretében megtartott szakmai műhelymunkák anyagát is.

A szakmai műhelymunka megtartására sor került egyrészt a szervezeti önértékelés körében, másrészt a három megvizsgált és egyszerűsített működési folyamat körében is. Ezen műhelymunkákról készült jegyzőkönyvek segítségével szolgáltak, tekintettel arra, hogy több probléma, a működési folyamatokban, a törvényszék működésére vonatkozóan felmerült célok megfogalmazásra kerültek.

Ennek alapján készítette el a problémafát.

A szervezet, és az egyéb szervezeti egységekre lebontott célokat, a célok meghatározásának koncepcióját a 2014. április 11. napján megtartott szakmai műhelymunka keretében határozták meg a törvényszék dolgozói, vezetői.

A szervezeti önértékelés körében feltárt eredmények, a szakmai műhelymunkák jegyzőkönyvei, valamint az elkészített problémafa birtokában és azok ismeretében határozták meg a törvényszék elsődleges célját, valamint az egyes alrendszer céljait.

Meghatározták, hogy nem vertikális, hanem horizontális szinten tagolják a szervezetet, nem az egyes szinten működő bíróságok, hanem a különböző munkavállalói csoportokra nézve határozzák meg a szervezeti egységek céljait. Ez alapján, a szakmai értekezleten meghatározott koncepciónak, és elfogadott céloknak megfelelően elkészült a Kaposvári Törvényszék célfája, az azt bemutató ábra, valamint annak szöveges magyarázata.

A célfát és annak szöveges magyarázatát a 3. melléklet tartalmazza.

Szervezeti teljesítményindikátorok:

A pályázati kiírás kötelezővé tette, hogy a pályázók öt teljesítményindikátort határozzanak

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

meg a pályázó szervezetére szabottan. A Kaposvári Törvényszék ehhez képest hét szervezeti teljesítményindikátor kidolgozását vállalta.

A teljesítményindikátorok igazodnak ahhoz a koncepcióhoz, amelyet a célfa kidolgozása során elfogadott a törvényszék vezetése, tehát a horizontális értelemben történő szervezeti tagolást vette alapul, valamint figyelembe vette a három optimalizált működési folyamat egyszerűsítése érdekében tett intézkedéseket, azok eredményeit.

A pályázati adatlapon a törvényszék hét szervezeti teljesítményindikátor kidolgozását vállalta, ezek a bírósági titkárok részére létrehozandó internetes fórum kihasználásának a növelése, valamint az e-learning teszt sor értékelése körében 90%-os eredmény elérése. Az informatika terén az informatikusok létszámának felülvizsgálata, viszonyítva az elvégzendő feladathoz és az összlétszámhoz, a hibaelhárítási időtartam csökkentése, valamint az időegység alatt érkező hibabejelentések számának a csökkentése. A törvényszéki végrehajtás körében pedig az érkezett és befejezett ügyek egymáshoz viszonyított arányának javulását, valamint a befejezett ügyekre jutó behajtott összeg növelését.

A törvényszéki végrehajtás körében a cél az eljárás költséghatékonyabbá tétele volt. Az érkezett és befejezett ügyek arányának vonatkozásában a végrehajtás menetének körében elvégzett három vizsgálat kimutatta, hogy jelentős ügyhátralék keletkezett az elmúlt időszakban a törvényszéki végrehajtásban.

Elengedhetetlen, hogy ezt az ügyhátralékot a közeljövőben a törvényszéki végrehajtók, és a végrehajtói csoport ledolgozza. Amennyiben ezt az ügyhátralékot beemelik a rendszerbe, azzal az érkezett ügyek száma jelentősen megemelkedik, ez pedig rontja a kitűzött arányt. Ebből következőleg át kellett értékelni a kitűzött indikátor megjelölését, és meg kellett állapítani, hogy nem ezen arányszám javulása kell, hogy legyen a törvényszék célja, hanem az ügyhátralék ledolgozása. Ezért ezt határozták meg új szervezeti működési indikátorként a 2014. április 11. napján megtartott műhelymunka résztvevői.

A törvényszéki végrehajtásra a befejezett ügyre jutó behajtott összeg emelése is célként lett meghatározva. A vizsgálatok arra is rámutattak, hogy nincs olyan mértékű akár anyagi jogi akár eljárásjogi szabálytalanság a törvényszéki végrehajtók működése körében, mely kihatással lenne a behajtási hatékonyságra. A behajtott összeg mértéke kizárólag az adósok vagyoni helyzetétől, teljesítőképességétől függ, amire a törvényszéknek ráhatása nincs. Annak érdekében, hogy az eredetileg kitűzött célt a költséghatékonyság növelését a törvényszék elérje, más megoldást kellett találni. A vizsgálatok kimutatták azt is, hogy elavult adatbázisokkal, és elavult idő- és költségigényes munkafolyamat alkalmazásával dolgoznak a törvényszéki végrehajtók, így ebből következően adódott az új cél, az új szervezeti működési indikátor, a kiadási összegek, költségek csökkentése.

A fent említett korszerűtlen adatbázisok, az idejét múlt informatikai háttér okozta elhúzódozó ügyintézési idő is beavatkozást igényelt, és igényel a jövőben is, ezért a törvényszék új indikátorként határozta meg az ügyviteli idő csökkentését a törvényszéki végrehajtás során.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

A három új indikátor, az azok mentén történő eredmények sokkalta hatékonyabbá teszik a törvényszéki végrehajtás működését, mivel a munkafolyamat elejétől annak végéig változást eredményeznek, és kontrollt jelentenek, mint a korábban megállapított két indikátor.

A jelentős ügyhátralék, az elhúzódó eljárások nem teszik lehetővé azt, hogy a pályázat benyújtása idején felmerült, a törvényszéki végrehajtói csoportban dolgozó alkalmazottak létszámának átvizsgálására sor kerüljön. A jelenlegi létszám mellett keletkezett az ügyhátralék, ezért annak csökkentésére semmiképpen nincs lehetőség. Azonban elkerülendő, hogy létszámbővítésre kerüljön sor. Ennek megelőzése érdekében került sor a munkafolyamat korszerűsítésére és egyszerűsítésére.

Az informatika terén is meg kellett változtatni az eredetileg kitűzött szervezeti teljesítményindikátorokat.

Az egyik cél, hogy az elvégzendő feladat és összlétszám vonatkozásában meg kell vizsgálni, és újólag meg kell határozni az informatikusok létszámát. Erre az indikátorra hatással volt az Országos Bírósági Hivatal elnöke által a Kaposvári Törvényszék vonatkozásában elrendelt igazságügyi alkalmazotti létszámstop, mely értelmében nemcsak hogy új alkalmazottat nem lehet felvenni, de a megüresedő helyeket sem lehet betölteni. Ennek eredményeként, ha a Kaposvári Törvényszék úgy döntött volna, hogy kevesebb informatikus dolgozóval folytatja a jövőben, úgy a szükségletek megváltozását követően sem lenne lehetősége a létszámot korrigálni.

Másrészt 2014. év elején az Országos Bírósági Hivatal elnöke beszámolt arról, hogy a bírósági működéssel, az ítélkezéssel kapcsolatban bővül az informatikai alkalmazások köre. E téren elektronikus ügyintézésre és ügyfélkapcsolat bevezetésére kerül sor 2015. január 1. napjától kezdődően a civil szervezetek nyilvántartásában. Bővül a cégbíróságon az elektronikus ügyintézés, ugyanúgy elektronikus ügyintézés kerül bevezetésre a felszámolási eljárásban, valamint 2015. január 1. napjától bevezetésre kerül mind büntető, mind polgári ügyszakban az elektronikus ügyfélkapcsolat, és lehetőség nyílik a különböző periratok elektronikus úton történő benyújtására, valamint a bíróságok részéről a feleknek elektronikus úton történő iratküldésre. Hosszú távú terve az OBH-nak, hogy a jelenlegi jegyzőkönyvezést videofelvétel készítése váltsa fel, valamint videohívás kapcsolat útján kerüljön sor a tárgyalások megtartására. Ezek a feladatok mindinkább szükségessé teszik az informatikai rendszerek naprakész működését és működtetését, az informatikusi munkavállalói kör rendelkezésre állását.

A meghirdetett célok fényében nem célszerű az informatikusi létszám csökkentése. A személyi állomány megbontása helyett lehetővé kell tenni, hogy az informatikai, számítástechnikai eszközök meghibásodás nélkül folyamatosan működőképesek legyenek és rendelkezésre álljanak, esetleges meghibásodások esetén a hibaelhárításra fordított idő a lehető legrövidebb legyen. Azonban egy-egy számítógép, vagy egyéb informatikai eszköz kiesése ellehetetleníti az adott munkavállaló munkavégzését, ezért tűzte ki célul azt a törvényszék, hogy cseregépeket állít szolgálatba, melynek funkciója és célja az, hogy egy-egy

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

meghibásodott munkaállomás helyére azokat be lehessen üzemelni, és szinte munkaidővesztés nélkül az alkalmazottak a munkájukat folyamatosan végezni tudják. Ezekre a gépekre az alkalmazottak által használt alapszoftverek feltelepítésre kerülnek, így azok zökkenőmentesen át tudják venni a meghibásodott gépek funkcióit és feladatait.

A fent már említett hibaelhárításra fordított időtartam csökkentése eredetileg is meghatározásra került szervezeti teljesítményindikátorként a pályázatunkban, azt a szervezetfejlesztés során a törvényszék érintetlenül hagyta.

Az informatikai folyamatok átvizsgálása során merült fel az, hogy semmilyen dokumentációs rendszer nem létezik az informatikai munkafolyamatokban, ezért azok ellenőrizhetetlenek, és átláthatatlanok. Nem mérhető, hogy mekkora munkateherrel rendelkeznek az informatikusok, és a munkájukat milyen hatékonysággal végzik. Többek között ez akadályozta meg, hogy az elvégzendő feladatokkal arányba állítva megvizsgálja a törvényszék a létszamarányokat. Ugyanígy nem lehet felmérni, hogy mennyi hibabejelentés érkezett az informatikusokhoz. A hibabejelentések az esetek túlnyomó többségében szinte kivétel nélkül telefonon érkeztek, melyekről feljegyzést az informatikusok nem készítettek. A törvényszék belső ellenőre is a workshop keretében szóvá tette, hogy az informatikai csoport az egyetlen olyan szervezeti egység, amelynek munkavégzését ellenőrizni nem tudja. A folyamatoptimalizáció során kifejtésre került belső munkával egy helpdesk rendszer, és az informatikai folyamatok vizsgálhatósága érdekében indikátorként lett megszabva, hogy a hibaüzenetek a helpdesk rendszeren keresztül jussanak el az informatikusokhoz. Ez dokumentációt, ellenőrizhetőséget jelent, valamint középtávon már kimutatja azon hatását is, hogy sokkal tervezhetőbb, ütemezhetőbb, ezáltal racionálisabb lesz az informatikusok munkavégzése.

A bírósági titkárokra megjelölt indikátorok is módosításra kerültek. Az egyik indikátor az internetes fórum használatának növelése volt. A folyamatoptimalizáció során fel kellett ismerni, hogy annak használatára közvetlen ráhatása a törvényszéknek nincs, valamint a fórumrendszernek nincs igazi képzés jellege.

A másik indikátor az e-learning tesztsor értékelés körében lett meghatározva. Az e-learning anyagok elkészültek, a tesztek a bírósági titkárok megírták, és az előírt időben azt leadták, minden egyes bírósági titkár az előírt szintnek megfelelően teljesítette azt. Viszont jövőben szervezeti működési indikátorként az e-learning tesztsort megjelölni már csak azért sem lehet, mert ugyanezen tesztek újbóli kitöltésének sok értelme nincs. Továbbá az e-learning elsősorban elméleti síkon kérdez rá a titkárok által használt joganyagokra, gyakorlati képzést nem jelent.

A bírósági titkárok körében azonban célként jelent meg a gyakorlati képzés is, és a joggyakorlatok egységesítése. E körben az elvégzett munkák során felismertük azt, hogy mind az intranetes fórum, mind az e-learning tesztsornál sokkal hatékonyabb képzés a pervezetési gyakorlat. A perszimuláció elvégzése minden szempontból alkalmas működési indikátornak. A perszimuláció gyakorlati ismereteket ad át, egyértelműen és közvetlenül

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

képzést jelent, a törvényszéki vezetésnek közvetlen ráhatása van arra, hogy minden bírósági titkár azon részt vegyen, nemcsak képzés folyik, hanem értékelésre is sor kerül, mely funkciójában megegyezik az e-learning tesztsorral, és mind anyagi jogi, mind eljárásjogi ismeretekre szükség van az eredményes jogesetmegoldáshoz.

Továbbá az elvégzett perszimulációk rámutattak arra is, hogy kiváló eszköze a perszimuláció a joggyakorlat egységesítésére. Ezt támasztja alá, hogy egy alkalommal kettő bírósági titkár is ugyanazt az ügyet kellett hogy a tárgyalóteremben letárgyalja, és minden alkalommal eltérő megoldások születtek. Ezen eltéréseket, azok okát, a moderátor bíró segítségével a résztvevők kielemezték, megfelelő következtetéseket lehetett levonni, hogy a jövőben a hasonló tárgyú ügyeket miként kell elbírálni, ezért indikátorként tárgyalásvezetési gyakorlatok tartása került meghatározásra.

Az indikátorok a 2014. április 11. napján megtartott vezetők, felsővezetők jelenlétében megtartott műhelymunka során kerültek kidolgozásra, felhasználva, az addigi workshopok, műhelymunkák jegyzőkönyveit. Továbbá felhasználta az egyes vizsgált, és egyszerűsített működési folyamatról készült jelentéseket is.

Tudásmegosztó fórumok

A pályázati kiírás szerint minimum kettő módszert kellett vállalnia a pályázóknak egyéni és szervezeti tudásmegosztásra. A Kaposvári Törvényszék a pályázatában öt szervezeti tudásmegosztó fórum kialakítását vállalta.

A projekt indulásakor dr. Budavári Róbert büntetőbíró, dr. Bejczy Arnold polgári bíró és dr. Markovics Róbert bírósági titkár lettek felkérve arra, hogy szakmai anyagokat készítsenek a bírósági titkárok részére az általuk elvégzendő munka megkönnyítése érdekében, szakmai képzésükre.

Dr. Budavári Róbert az előírt határidőre elkészítette a szabálysértési segédanyagát, míg dr. Bejczy Arnold és dr. Markovics Róbert a végrehajtási kézikönyv néven a bírósági végrehajtási ügyek kezelésére készített szakmai segédanyagot, mint egy-egy tudásmegosztó fórumot.

A segédanyagok nem csak a bírósági titkárok, de minden alkalmazott által elérhető a törvényszék intranetes felületén, így a szabálysértést tárgyaló bírók, és a szabálysértési valamint végrehajtási ügyekben meghozott határozatokat másodfokon elbíráló bírák számára is.

A nyilvánosságra hozatalt követően a bírósági titkárok számonkérésére is sor került. A szakmai anyagot a jövőben is bárki elérheti, a jogszabályi módosítások bevezetésére és a szakmai anyag annak mentén történő módosításának a felelősei a szerzők.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Tudásmegosztó fórumként került kialakításra a pervezetési gyakorlat, mely két különböző tudásmegosztó fórumot takar. Külön pervezetési gyakorlat került megtartásra szabálysértési és büntetőjogból, valamint külön polgári jogból. A két pervezetési gyakorlat egymástól jelentős mértékben eltér, tekintettel az ügyszakok különbözőségére is. Mindkét pervezetési gyakorlat során más-más anyagi és más-más eljárási jogot kell alkalmazni, a büntetőbíráskodás és a polgári bíráskodás egymástól való eltérése a perszimulációkon megjelenik. Eltér a két perszimuláció egymástól abban is, hogy a moderátorbírók személye is más, a szabálysértési/büntető pervezetés moderátora büntetőbíró, míg a polgári jogi perszimuláció moderátora polgári ügyszakos tanácselnök.

A pervezetési gyakorlatokon éles tárgyalótermi helyzetet állítanak elő a szereplők és a valóságban is megtörténő váratlan helyzeteket kell megoldania a bíró szerepében eljáró bírósági titkárnak. A perszimulációról kép- és hangfelvétel készült, valamint írásban is dokumentálásra került. A tárgyalást vezető titkárnak ugyanúgy kell jegyzőkönyvet vezetnie, mint a valós tárgyalásokon, valamint videofelvétel készült a lemodellezett tárgyalásról. Mind a jegyzőkönyv, mind a felvétel a jövőben oktatási célra lesz felhasználva, azok kielemezésére és értékelésére sor került.

Az ötödik tudásmegosztó fórum a Novell Vibe felületen létrehozott szakmai fórum. Szabálysértési jog, végrehajtási jog ügyszakokra vonatkozó fórum került kialakításra. A fórumokon belül külön topikokat hozhatnak létre a titkárok, ott szakmai kérdéseket tehetnek fel, melyhez a bírósági titkárok közül mindenki hozzáféréssel rendelkezik, és a saját joggyakorlatukat, válaszaikat felvihetik a felületre. Moderátor bíró lett kijelölve, aki a hozzászólásokat, megoldási javaslatokat elolvassa, felügyeli. Amennyiben a vonatkozó jogszabályokban foglalt rendelkezésektől eltérő megoldásokat észlel, vagy azt észleli, hogy különböző bíróságokon dolgozó bírósági titkárok egymástól eltérő joggyakorlatot folytatnak ugyanabban a kérdésben, úgy javaslatot tesz a kollégiumvezetőknek szakmai konzultáció összehívására. A fórumra belépési jogosultsággal rendelkeznek maguk a kollégiumvezetők is, akik így közvetlenül tudják követni a hozzászólásokat, valamint saját maguk is a moderátor bírókkal együtt hozzá tudnak szólni a kérdésekhez.

A kialakított tudásmegosztó fórumok fenntarthatósága érdekében a felelősségi körök meghatározására kerültek a 73. sorszám alatt található jegyzőkönyvben foglaltak szerint a 2014. április 11. napján megtartott értekezleten, és ugyanígy a Kaposvári Törvényszék elnöke intézkedésbe foglalta a felelősségi köröket.

Változáskezelés

A törvényszék a tudásmegosztás három szinten történő megvalósítását vállalta. Ezen belül a részletes összegző beszámoló készítését a projekt eredményeiről, tapasztalatairól, és a honlapon történő bemutatását, másrészt szakmai bemutató keretében vezetőknek és résztvevőknek az új megoldások bemutatását, harmadrészt, műhelymunka keretében

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

kifejlesztésre kerülnek módszerek a további alkalmazásért.

A változáskezelés célja, hogy az érintett dolgozók tudomást szerezzenek a projekt megindításáról, a kidolgozott új módszerekről, eredményekről. Az érintett dolgozókon kívül minden alkalmazott tájékoztatása célszerű, az érintettek bevonása mellett azért, hogy a kidolgozott új rendszerek, bevezetett módszerek és gyakorlatok a jövőben fenntarthatók legyenek, a véghezvitt fejlesztéseket ne csak megismerjék, hanem elfogadják és magukénak tudják, hogy hosszú távon alkalmazhatóak legyenek.

A 2014. április 7. napján megtartott elnöki értekezlet egyik témája volt a szervezetfejlesztési projekt, és azon belül elért eredmények ismertetése az elnöki értekezleten megjelent vezetőkkel, mely a tudásmegosztás második szintjét jelenti.

Az első szintű tudásmegosztásra 2014. április 24. napján, a 2013.El.I.B.61/86. számú jegyzőkönyvbe foglalt műhelymunkán került sor. Nem csak az érintetteknek, hanem minden dolgozó számára ismertetve lettek a projektben elért eredmények. Ezen felül részletes összegző beszámoló került elhelyezésre a törvényszék honlapján.

2014. április 11. napján megtartott szakmai műhelymunka keretében kifejlesztésre kerültek azok a módszerek, amelyek garantálják, lehetővé teszik a kialakított gyakorlatok további alkalmazását. Részletesen meghatározásra kerültek, hogy mely gyakorlatokat, milyen módon folytatja a törvényszék, ahol szükség volt határidőt szabott meg, valamint azok felelőseit is.

Vizsgált működési folyamatok

A pályázati kiírás szerint minden pályázónak legalább kettő működési folyamatot fel kellett mérnie, és egyszerűsíteni kellett. A Kaposvári Törvényszék három működési folyamat optimalizálását vállalta, így a bírósági titkárképzés, az informatikai hibák kijavításának folyamata, és a törvényszéki végrehajtás folyamatának egyszerűsítését.

Informatika

Az informatika vonatkozásában az első esemény a 2014. február 21. napján megtartott projektnyitó rendezvényen történt, amikor az informatikai alkalmazásokra, hibákra, hibaelhárításokra rákérdező belső ügyfélelégedettség mérésre sor került. Kérdőív formájában kérdezett rá a munkacsoport a felhasználóknál, hogy miként értékelik az informatikai osztály dolgozóinak munkáját, és a hibaelhárítási folyamatok hatékonyságát. Ezzel egyidejűleg beszerzésre kerültek a vidéki járásbíróságokról az ott használt informatikai hibabejelentő füzetek fénymásolatai is.

A felmérésből, valamint a hibafüzetekből összesítés és felmérés készült arra, hogy milyen hatékonysággal és mennyi idő alatt oldják meg az informatikusok a felmerült hibákat, a feltett

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

kérdéseket, kéréseket. Továbbá csatolva lett a 2012. szeptember 17. napján és 2012. december 3. napján megtartott elnöki értekezlet jegyzőkönyvének kivonata, mely tartalmazza, hogy a közelmúltban mennyi és milyen jelentőségű informatikai hibák léptek fel az egyes bíróságokon.

A kérdőívek eredményei az 1. mellékletben találhatóak. A Marcali, a Siófoki, a Nagyatádi és a Barcsi Járásbíróság rendelkezik hibabejelentő füzettel.

A Marcali Járásbíróság a füzetbe csak a meghibásodást és a bejelentés idejét jelzi, sem a bíróság dolgozói, sem az informatikusok nem regisztrálják a javítás időpontját, sok esetben magát a javítás tényét sem.

A Nagyatádi Járásbíróság füzetében számos bejegyzést találunk. A Hibajavítási időátlag 3,3 (157 értékelhető bejelentés/47 nap) nap. Viszont figyelembe kell venni a következőket:

- a bíróságon dolgozó egyik leíró ért a számítógépekhez, aki helyben elhárítja a kisebb hibákat (2012.09.17-i elnöki értekezlet jegyzőkönyve),
- az esetek 1/5-ben a javítási idő több mint 5 nap volt,
- a sürgős beavatkozást érdemlő esetekben – tárgyalótermi, leírással kapcsolatos – a javítási idő átlaga 2,4 nap. Volt, hogy csak 8, vagy 9 nap elteltével javították ki.

A Barcsi Járásbíróságon alig jelentettek be hibát a füzetben keresztül, azt – a feljegyzések szerint – azonnal el is hárították. A bejegyzésekből kitűnően azok olyan időpontban keltek, amikor a bíróságon tartózkodott informatikus, tehát nem a hiba keletkezésének idején.

A valós képet a Siófoki Járásbíróság hibafüzete adja. A füzetben akkurátusan jegyzik a meghibásodás, bejelentés idejét, annak elhárítását és a javítás időpontját. 13 bejelentést összesen 360 nap alatt oldott meg az informatikai osztály, azaz átlag 27,7 nap alatt, ami több mint sok.

2014. február 28. napján workshop megtartására került sor az informatikai folyamatok, és a mérési eredmények átbeszélése, a problémák feltárása, és javaslatok megbeszélése érdekében.

A workshop során feltárt problémákról problémalista készült. E körben a következők lettek meghatározva:

- Felhasználói hiányosság
- Nem elérhetőek az informatikusok
- Az informatikusok 80%-nak munkája 90%-ban az I-es épülethez kötődik
- Azonnali segítséget kérnek, de 90%-ban indokolatlanul
- Nincs számonkérhető felelőse a munkának
- Nem dokumentált, nem ellenőrizhető a munkafolyamat, annak elvégzése
- A hibafüzetekbe való bejelentéssel hosszú a javítási idő vidéken
- Rendszeres ellenőrzéssel megelőzhetőek a problémák többsége
- Helyettesítési rendszer hiánya

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

- Vidékre 2-szer kell utazni, ha a füzetbe jegyzik a meghibásodást

A problémák bővebb kifejtése a 4. mellékletben található.

Ezek mentén kerültek meghatározásra azon új eszközök, gyakorlatok, munkamódszerek, amelyekről a Kaposvári Törvényszék elnöke részére jelentés készült és az ott előterjesztett javaslatokat, a fejlesztésekhez a törvényszék elnöke hozzájárult.

Ezeket a fejlesztéseket konkrétan az informatikai bevezetési terv tartalmazza a 5. mellékletben foglaltak szerint.

A bevezetési terv mentén eljárva létrehozásra került egy, a Kaposvári Törvényszék intranetes felületéről megnyitható informatikai kezelőfelület, amelyen az informatikusok létrehoztak egy gyakorta ismételt kérdések alkalmazást, ahol a legtöbb, és legfontosabb informatikai alkalmazásokra, és meghibásodásokra leírást, választ gyűjtöttek össze annak érdekében, hogy a felhasználókat segítsék a különböző alkalmazásokban, és a problémák megoldásában.

Helpdesk rendszer került kialakításra, amelyen keresztül a felhasználók dokumentáltan tudják megküldeni a bejelentéseiket, kérdéseiket az informatikusok felé. Az informatikai biztonsági szabályzat módosításával meg lett változtatva a hibabejelentés módja. Az eddigi legtöbbet alkalmazott telefonos bejelentésről a törvényszék áttért a helpdesk felületen történő bejelentésre. Meghatározta azonban azon ügyek körét, amelyben a telefonos bejelentés továbbra is megmaradt, tekintettel arra, hogy ezen esetek leginkább befolyásolják a törvényszék elsődleges feladatát, célját a hatékony, gyors és színvonalas ítélkezést. Sürgős ügyek a tárgyalótermi meghibásodások tárgyalás közben, az ügyfelekkel foglalkozó kezelőirodai meghibásodások, a digitális hangrögzítő rendszerrel kapcsolatos meghibásodások, valamint akár a számítógépek meghibásodása, vagy hibabejelentő oldal üzemképtelensége miatt az nem elérhető. A helpdesk felület képei az 6. mellékletben találhatók.

Ezen alkalmazások végett a törvényszék intranetes felülete kétirányúvá vált, ezidáig kizárólag a törvényszék vezetése tudott anyagokat feltenni az intranetre tájékoztatás céljából, azonban nem volt olyan alkalmazás, amely lehetővé tette, hogy bírók, igazságügyi alkalmazottak információátadás vagy áramlás céljából az intranetet aktívan használni tudják, arra fel tudjanak bármit is tölteni. A kétirányúvá tétellel azonban lehetőség nyílt, hogy az informatikusok részére üzeneteket küldjenek.

Az informatikai biztonsági szabályzatban meghatározásra került az a minimum elvárt idő, melyen belül meg kell kezdeni a hiba elhárítását, valamint annak befejezését. Meghatározásra került az is, hogy előre programozott, illetve tervezett karbantartásokra kerül sor minden bíróságon, továbbá hogy cseregépek kiépítésére kerül sor az esetleges meghibásodások idejére annak érdekében, hogy az ítélkezési tevékenység ne bénuljon meg. Ugyanígy meghatározásra került a felelősségi rend, főleg vidéki bíróságok vonatkozásában, hogy mely informatikusok felelnek az egyes épületekben felmerült problémák elhárítására. Az

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Informatikai Biztonsági Szabályzat nyilvános, a törvényszék intranetes felületén a szabályzatok menüben megtalálható.

Annak érdekében, hogy az informatikusok minél hatékonyabban tudják felvenni a kapcsolatot a bejelentőkkel, több telefonállomás kiépítésére került sor az informatikusok irodájában azért, hogy egymást ne akadályozzák a munkában.

A Kaposvári Törvényszék II. számú és III. számú épületében egyedül dolgozó Márton Zoltán informatikus helyettesül Jakab Tamás informatikus ki lett jelölve. Az alkalmazottak informatikai képzésére 2014. III. negyedévében sor kerül. Az informatikai biztonsági szabályzat a korábbi gyakorlattól eltérően a törvényszék intranetes felületére feltöltésre került, így az mindenki számára megismerhető. A fenti folyamatok és feladatok elvégzésére a felelősök meghatározásra kerültek a 2014. április 11. napján megtartott műhelymunka keretében, és amelyet a Kaposvári Törvényszék elnökének a felelősségi körökről szóló intézkedése is utasításba emelt. Az intézkedés a honlapon megtalálható.

Bírósági titkárok képzése

A bírósági titkárok körében nem a képzési folyamat felülvizsgálatára, és egyszerűsítésére került sor, hanem annak kiépítésére.

Párhuzamosan a folyamatoptimalizáció módszertanával a tudásmenedzsment módszertanát is alkalmazta e körben a Kaposvári Törvényszék. Megállapításra és felmérésre került az, hogy a bírósági titkárok képzésére a Kaposvári Törvényszéken, azaz helyi szinten nem kerül sor. Kizárólag az Országos Bírósági Hivatal által működtetett Magyar Igazságügyi Akadémián vannak képzések a bírósági titkárok részére. Ezek a képzések a titkári idő első évében megtartásra kerülnek, a továbbiakban csak egy-egy lehetőség adódik számukra, azonban a titkároknak csak egy töredéke juthat el - a létszámkorlátozás miatt - ezekre a képzésekre.

Ezért találta szükségyszerűnek és indokoltnak a törvényszék a titkárképzés helyi szinten történő kiépítését, megszervezését. A szervezetfejlesztési projekt keretében szakmai workshopra került sor a titkárok, és bírósági vezetők bevonásával annak érdekében, hogy meghatározzák, milyen módszereket, milyen eszközöket vezessenek be a képzési rendszerbe, melyeket találják akár a vezetők, akár az érintett titkárok hatékonyak. A bevezetési terv a 7. mellékletben található.

A projektidőszakban e-learning oktatásra és számonkérésre, pervezetési gyakorlatok megtartására, szakmai konzultációra került sor, valamint szakmai fórum kialakítására és működtetésére a Novell-Vibe felületen. A gyakorlatokat követően a legutolsó szakmai konzultáción kérdőív formájában került felmérésre, hogy mely gyakorlatokat találták leghasználatóbbnak a titkárok, és az egyéb felmerült ötletek közül melyeket kívánják bevezettetni.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Ennek mentén hozta meg a Kaposvári Törvényszék elnöke a 2014.El.XIII.C.1. számú intézkedését, mely tartalmazza a titkárképzés folyamatát, mely megtalálható a törvényszék intranetes felületén „munkatársaknak/képzések” menüpont alatt.

A képzés elemét jelenti a tárgyalásvezetési gyakorlat, az internet alapú szakmai fórum, központi képzésekről történő beszámoló készítése írásban, szakmai konzultációk megtartása, bírósági titkárok beosztása bírók mellé peres ügyekben, valamint tanácselnöki feljegyzések készítése és ismertetése bírósági titkárok részére.

Az intézkedésben meghatározásra kerültek az egyes alkalmazások részletszabályai, a megvalósítási határidők és a felelősségi körök is a fenntarthatóság érdekében.

Törvényszéki végrehajtás

A törvényszéki végrehajtási folyamat három vizsgálattal indult, az egyik szakmai, a másik pénzügyi, a harmadik pedig ügyintézési szempontból vizsgálta meg a törvényszéki végrehajtói csoport munkavégzését.

Mindhárom vizsgálatról írásban jelentés készült.

A három jelentést a 2014. március 21. napján megtartott workshopon szóban is ismertették a vizsgálat készítői a megjelent vezetőkkel, valamint az érintett alkalmazottakkal.

A vizsgálati jelentésben foglalt problémák megtárgyalására és összegyűjtésére sor került, valamint azok okait is feltárták a résztvevők. A megnevezett problémákat a 8. melléklet tartalmazza.

A problémákból kiindulva javaslatok hangzottak el arra, hogy miként lehetne a törvényszéki végrehajtás munkamenetét gyorsítani, egyszerűsíteni, végeredményben a törvényszéki végrehajtást hatékonyabbá tenni.

Az elvégzett tevékenység körében bevezetésre került nem a projekt költségvetéséből, hanem a Kaposvári Törvényszék saját költségvetéséből a Flór törvényszéki végrehajtás szoftvere, a törvényszéki végrehajtók egyike regisztrált a kormányablaknál az elektronikus adatbázisok elérhetősége érdekében, valamint a technikai eszközök kiépítésére került sor, így nyomtatók, boríték nyomtató, címke nyomtató került beállításra a munkavégzés megkönnyítése érdekében.

Az elvégzett fejlesztések eredményeként a törvényszéki végrehajtók egy modernebb szoftver segítségével kevesebb idő alatt dolgozzák fel az érkezett ügyeket, lehetőségük nyílik az ügyhátralék feldolgozására, valamint egyre kevesebb postázásra kerül sor, ugyanis a postai

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

úton történő megkeresést felváltják az elektronikus adatbázisokból történő adatletöltések. A 2014. április 11. napján 2013.El.I.B.61/73. sorszám alatt megtartott szakmai műhelymunkán meghatározásra került a további fejlesztés és bevezetett gyakorlatok alkalmazásának iránya, és a felelősségi körök is, melyeket a Kaposvári Törvényszék elnökének felelősségi köréről szóló intézkedése is tartalmaz.

Az új program hatékony alkalmazása érdekében a szoftver fejlesztője képzést tartott a törvényszéki végrehajtás alkalmazottai részére a program működéséről, valamint írott anyagot bocsátott rendelkezésre.

Társadalmi fenntarthatóság:

A Kaposvári Törvényszék elnökhelyettese dr. Korvicska Attila elkészítette a projekt körében megvalósított tevékenységekre vonatkozó jogszabályi kereteket, azokat röviden és érthetően összefoglalta, a honlapra felkerült.

Továbbá elkészítette a Kaposvári Törvényszék szervezetére vonatkozó felelősségi rendszer közérthető magyarázatát, mely szintén a honlapra felkerült és minden bíróság részére az ügyfélfogadási irodákba megküldésre került.

Mind a jogszabályi keretek összefoglalása, mind a felelősségi rend akár a törvényszék szervezetére, akár a projektre vetítve megtalálható a törvényszék honlapján.

A projekttel kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, javaslatokat a palyazat.somogy@kaposvarit.birosag.hu címre lehet megküldeni

Kaposvár, 2014. április 30. napján


Dr. Markovics Róbert
szakmai koordinátor

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

1. melléklet – informatikai elégedettségmérések eredménye

A mérés körében a kérdéseket 1-től 5-ig pontozhatták a válaszadók, illetve egy kérdés volt, amelyre időt kellett írni, és egy kérdés, amelyben egyéb észrevételeiket teheték meg a válaszadók.

1. kérdés:

Mennyire fontos önnek a napi munkavégzése során az informatikai háttér?

A korábbi felmérés alapján 4.7-re osztályozták a válaszadók, amely jelenlegi felmérésnél 5-ös átlagot eredményezett, ebből következtésként semmi más nem vonható le, az informatikai háttér rendkívül fontos a munkavégzés során.

2. kérdés az volt, hogy milyen gyakorisággal lépnek fel meghibásodások az informatikai eszközökben.

Az első felmérés során a válaszok átlaga 3.2 volt, az utóbbi mérés során kerek 3. Ez minimális csökkenést jelent, amelyből markáns következtetést levonni nem lehet. Talán arra lehet következtetni, hogy kezd beindulni az új gyakorlatok alkalmazása, a hatékonyság mérésére megszabott két hetes mérési időszak, illetve az egy havi alkalmazási idő még kevés volt annak minden pozitív következményei kitapasztalására.

3. kérdésként arra kellett választ adni, hogy mennyiben akadályozza a dolgozókat munkájukban az informatikai eszközök meghibásodása.

A korábbi értékelés szerint 4.1, a mostani szerint 4.5 az erre adott válasz, melyek szintén közeli eredmények, következtetésre nem adnak okot.

4. kérdés már izgalmasabb, mely arra irányult, hogy mennyire találja hatékonnak a felhasználó a hibajelentés formáját.

A korábbi kérdőív során 3.3, tehát egy közepes átlagban találták hatékonnak ezt a formát, míg a mostani felmérés szerint 3.9, tehát közel 4-es hatékonyságra értékelték. Az itt tapasztalható eltérés már bizalomra ad okot, mely jelentheti azt, hogy a mostani, a folyamatoptimalizáció során kialakított és bevezetett új eszközök hatékonyan működnek és azt a felhasználók értékelik.

Az **5. kérdés** arra irányult, hogy mennyire gördülékeny az informatikusokkal való kapcsolatfelvétel. A korábbi felmérés eredménye 3.6, a mostani a 3.9 volt, amely jelentős elmozdulást nem mutat. Ez köszönhető talán annak is, hogy a felhasználók részéről a kommunikációs csatorna az informatikus irányába elsősorban elektronikus úton a helpdesken keresztül működik, amely kevésbé személyes. A telefon, mint eszköz, elsősorban az informatikusok irányából a hibabejelentést követően a hibát bejelentő felhasználó irányába működik.

Az informatikai munkafolyamatok körében lefolytatott hatékonysági vizsgálatok és az elvégzett munka elsősorban arra irányult, hogy minél gyorsabban történjenek meg a

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

bejelentett hibák kijavítása, minél kevesebb ideig akadályozza az elromlott informatikai, számítástechnikai eszköz a dolgozót a munkavégzésben.

A **6. kérdés** a szoftverek, és a hardverek kijavítására fordított időre vonatkozó kérdés, azaz mennyire találják gyorsnak a kijavítást. Szoftverek terén a korábbi felmérés 3.4 értéket adott, míg a jelenlegi 4.1 mértékű eredményt mutat, mely már szignifikánsnak mondható eltérés, növekedés, azaz a felhasználók úgy érzeték, hogy a kijavításra fordított idő az elmúlt hónapok során csökkent.

A hardverek terén a korábbi 2.9-es eredményről az utolsó felmérés 3.7 eredményt hozott, mely szintén jelentősnek mondható.

A **7. kérdés** arra a felhasználókat, becsülik meg, hogy mennyi idő telik el a hiba bejelentésétől annak kijavításáig. Három időszávba soroltuk az eredményeket: így az 1 nap, vagy annál rövidebb idő, az 5 napon belül, vagy az 5 napon túli hibajavítás.

A február 21-i felmérés szerint a válaszadók 47%-a becsülte úgy, hogy 1 napnál kevesebb idő kell a hibák kijavítására. 27 % válaszolt akként, hogy 1 napnál több, de 5 napnál kevesebb idő kell ehhez, és 26 % válaszolt úgy, hogy 5 napnál hosszabb idő telik el a bejelentéstől a kijavításig.

Ehhez képest az április 11-i felmérés szerint már 81 % becsülte úgy, hogy 1 napon belül elhárításra kerül a hiba, 10 % válaszolt úgy, hogy 1 és 5 nap közötti idő kell, és csak 9 % válaszolta azt, hogy 5 napnál hosszabb időre van szükség. Ez az eredmény mindenképpen fontos adat az informatikai folyamatokban történt újítások értékelése körében.

A **9. kérdés** arra kérdezett rá, hogy indokoltnak tartják-e a felhasználók a hibaelhárítási folyamat fejlesztését. Ugyanolyan mértékben tartják a felhasználók indokoltnak, korábban 4.4, jelenleg 4.3 mértéket határozták, ez az 1-től 5-ig terjedő skálán értelmezhető, mely azt jelenti, hogy még mindig fontosnak tartják a folyamat további fejlesztését.

Ez nyilvánul meg a **10. kérdésre** adott válaszokban is, mely lehetőséget adott arra a válaszadóknak, hogy a fejlesztésre vonatkozó javaslataikat megtegyék. E körben kiemelték, hogy a helpdesk felületet tovább kell fejleszteni, korszerűbb gépek és további hardverek beszerzésére és fejlesztésére tettek javaslatokat, mely körben megjegyzendő, hogy nem a folyamatoptimalizációs tevékenység részét képezik az eszközbeszerzések. Azonban javaslatot tettek arra, hogy rendszeres karbantartások és átvizsgálások legyenek, melyre irányuló döntés született is, mely az informatikai biztonsági szabályzatban foglaltatik. Javasolták végül, hogy vidéken egy-egy informatikai szakember legyen megbízva a járásbíróságokon felmerült hibák kijavítására, hogy ne a Kaposvári Törvényszéken szolgálati hellyel rendelkező informatikusoknak kelljen vidékre utaznia.

Összességében a 10 kérdésre adott korábbi és jelenlegi válaszokból arra a következtetésre lehet jutni, hogy a folyamatoptimalizációs tevékenység és fejlesztés elérte a célját, és megtette

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

az első lépéseket annak irányába, hogy minél gyorsabban és hatékonyabban végezzék munkájukat a törvényszék informatikusai, hárítsák el a felmerült hibákat, és minél rövidebb ideig akadályozzák az ítélkezési tevékenységet a számítástechnikai, informatikai eszközök meghibásodásai.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

2. melléklet – A bírósági titkárok körében elvégzett elégedettség mérés eredménye

A **pervezetési gyakorlat** hasznosságát a válaszadók átlagosan 4-es szinten értékelték, azonban a válaszadók 89 %-a nyilatkozott úgy, hogy szívesen részt venne a jövőben is ilyen gyakorlaton. Az aktivitás már kisebb abban a kérdésben, hogy elvállalná-e a pervezetési gyakorlatokon a válaszadó a bíró szerepét. Ketten erre a kérdésre nem is válaszoltak, valószínűleg azok, akik nem is kívánnak részt venni a jövőben perszimulációkon. A 17 válaszadóból 53 % nyilatkozott úgy, hogy elvállalná a bíró szerepét, 29,5 % nem tudott választ adni, és a fennmaradó 17,5 % nem vállalná el ezt a szerepet.

A pervezetési gyakorlatok rendszerességét inkább negyedévente, félévente tartanák meg, ebben a kérdésben erre a két válaszra érkezett a legtöbb válasz, viszont mindkét lehetőségre ugyanannyi volt a válaszadó.

Szintén megoszlottak a válaszadók abban, hogy alkalmanként egy, vagy kettő tárgyalási szimuláció legyen megtartva. Viszont a túlnyomó többség úgy képzei el a pervezetési gyakorlatokat, hogy közvetlenül utána a kiértékelésre sor is kerül, nem értettek egyet azzal az alkalmazással, amely megvalósítására sor került a projekt során, miszerint egy későbbi alkalommal egy szakmai konzultáció keretében kerüljön sor a kiértékelésre.

Kérdésként merült fel az, hogy a technikai kivitelezés során a jövőben a fogalmazók részére tartott pervezetési gyakorlatok együtt legyenek-e megtartva a titkári pervezetési gyakorlattal. E téren a bírósági titkárok 73.5 %-a akként válaszolt, hogy nem kíván a fogalmazókkal együtt pervezetési gyakorlaton részt venni.

Szakmai konzultációk megtartására is sor került szabálysértési és végrehajtási ügyszakban, a titkárok a kérdéseiket vagy előre eljuttatták, vagy a novell víbe felületen osztották meg egymással. A szakmai konzultáció lényege az, hogy az adott ügyszakban eljáró titkárok egymással megosztják gondolatikat egy-egy ügyről, egy-egy elvi kérdéstről, és szakemberek, így tanácselnök és kollégiumvezető jelenlétében hangzanak el a megoldási javaslatok, és a szakemberek azokat véleményezik, és arra törekednek, hogy kialakítsanak egy egységes gyakorlatot, megoldási javaslatot, módot.

A szakmai konzultációkat a válaszadók átlag 4,3-as mértékben tartották hasznosnak, és hasonló mértékben, 4,5 mértékben válaszolták, hogy szívesen részt vesznek a jövőben hasonló konzultáción. 37 % válaszolta azt, hogy negyedévente, 31.5 %, hogy félévente, 26%, hogy évente, és 5 % válaszolta azt, hogy havonta kellene szakmai konzultációt tartani.

A szakmai konzultáció témáját a legtöbben végrehajtás és szabálysértés ügyszakban határozták meg. Észrevételként egy-egy megjegyzést tettek arra is, hogy a novell víbe fórumon megjelent kérdéseket is be lehet vonni a szakmai konzultációk körébe, az esetlegesen megtartott tanácselnöki feljegyzések tapasztalatit is meg lehet beszélni névtelenül, a központi

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

képzéseken elhangzottakat helyi szinten ebben a körben lehetne átadni, és egy javaslat érkezett arra, hogy a szakmai konzultációkon a gyakorlatot vezető bíró mellett másodfokú bírók, kollégiumvezetők is részt vehetnének.

A **novell vibe** felületen elindított **fórum** szabálysértési és bírósági végrehajtási ügyszakban működött, melynek lényege, hogy a két elkülönített felületen az adott ügyszakban egy-egy titkár munkája során felmerült kérdéseket feltehetik, és a többi titkár az általa alkalmazott gyakorlatot megoszthatja a többiekkel, mely segítségül szolgálhat a kérdést feltevőnek, de azoknak is, akik nem kérdeznek, nem is válaszolnak, csak ellátogatnak az oldalra. A válaszok ezen személyek számára is hasznosak lehetnek. Ki lett jelölve egy-egy moderátor bíró, akiknek feladata az volt, hogy figyeljék a válaszokat és amennyiben helytelen szakmai megállapítást tartalmaznak, akkor azokat jelezzék és hozzászólásukkal korrigálják.

A válaszadók 79 %-a látogatott erre a felületre a mérési időszakban. Azok közül, akik nem léptek be erre a felületre, a munkaterhet és az időhiányt jelölték meg ennek okaként. A felületre ellátogatók többnyire csak valóban látogatók voltak, nem tettek fel kérdést és nem is szoltak hozzá. A fórum hasznosságát négyesre értékelték, és ugyanilyen mértékben tették valószínűvé, hogy a jövőben igénybe fogják venni annak lehetőségeit.

A három elindított tudásmegosztó fórum közül (nem mérve az e-learninget, mely inkább tudás felmérésre volt hivatott), az internetes szakmai fórumot értékelték a legalacsonyabb szinten. A jövő feladata felmérni, hogy milyen irányba lehet fejleszteni és vonzóbbá tenni ezt a felületet a felhasználók számára.

A válaszadók 63 %-a válaszolt úgy, hogy igényt tart **tanácselnöki feljegyzésekre**.

52.5 % válaszolt úgy, hogy igényli, hogy a **központi képzésekről** a résztvevő titkárok **beszámoljanak** azoknak, akik nem tudtak a képzésre eljutni, azonban 73.5 % válaszolt úgy, hogy szívesen vállalná ilyen beszámoló készítését. A beszámoló módjára vonatkozóan 68,5% válaszolt úgy, hogy az írásban történjen, a fennmaradó rész válaszolta azt, hogy szóban.

A szakmai konzultáción felmerült **rotációs rendszer** bevezetésével a válaszadók 63 %-a nem ért egyet.

Ebben a körben több észrevételt tettek a titkárok. Mindegyik mellett érvel, hogy ilyen rotációs rendszer bevezetése miért nem indokolt. Érvként hangzott el az, hogy az ügyeket át kell szignálni és a korábban eljárt titkár ügyeit kell átvenni másnak, mely nehézséget okoz. A korábban elvégzett ügyszakban megszerzett tudást és tapasztalatot elfelejtik ha átkerülnek másik ügyszakba. Arra is rámutattak, hogy vidéki járásbíróságon nem lehet kivitelezni a rotációs rendszert, hiszen minden titkárnak kell munkát végeznie minden ügyszakban. Volt aki azt javasolta, hogy ne titkárnak kelljen átmennie más ügyszakba, hanem más ügyszakból kapjon munkát, aktákat a jelenlegi munkavégzési helyére. Voltak, akik érvként azt hozták fel, hogy lassítaná az ügyintézkést a rotációs rendszer, és volt, aki az ezzel járó stresszt emelte ki. Felmerült az is, hogy minél nagyobb és minél mélyebb tapasztalattal rendelkező titkárokat

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

kellene alkalmazni egy-egy ügyszakban, melyet a rotációs rendszer nem tesz lehetővé, kifejezetten gátol. Volt, akinek véleménye szerint a titkárképzés kialakuló keretei lehetővé teszik más terület megismerését is. Volt, aki arra hivatkozott, hogy egy gyakorló titkár már tudja, hogy milyen ügyszakban akar bíró lenni, más ügyszakos bírói álláspályázatra nem is jelentkezik, ezért hagyni kellene, hogy az ahhoz kapcsolódó ügyszakban dolgozzon kinevezéséig. Észrevételként tették azt is, hogy minden jogterület önmagában hasznos és alkalmas arra, hogy felkészítse a titkárt a bírói hivatásra. Végül javaslatként hangzott el, hogy csak az legyen érintett a rotációs rendszerben, aki ilyet kér.

Azok akik a rotációs rendszerre igennel válaszoltak, igen megoszló választ adtak arra, hogy melyik ügyszakban próbálnák ki magukat, a lehetséges elmézés, végrehajtás, szabálysértés, büntető, cég eljárás, felszámolási eljárás, civil szervezetek nyilvántartása és egyéb polgári peren kívüli ügyszakok mindegyikére érkezett válasz.

Egy-egy ügyszakban eltöltött idő vonatkozásában szintén megoszlott a vélemény, három válasz érkezett az 1 évre, kettő válasz a 1,5 évre, egy 2 év és egy fél évig tartotta ezt indokoltnak. Látszik, hogy összesen 7-en válaszoltak erre a kérdésre a 19 válaszadóból. Ebből is leszűrhető, hogy a többség nem szeretné a rotációs rendszer bevezetését.

Arra a kérdésre, hogy igénylik-e, hogy **bíró mellé beosztva** peres eljárásban bírói munkát végezzenek, a válaszadók 73,5 %-a válaszolt igennel, 15,5 % mondta azt, hogy későbbi alkalommal esetleg, és csak 10 % válaszolt nemmel.

A válaszadók 73,5 %-a úgy is vállalja a bíró mellé történő beosztást, hogy a titkári ügyszakát és ügymennyiségét teljes mértékben megtartja. 15,5 % válaszolt nemmel erre a kérdésre, és 10% mondta azt, hogy munkatehertől függően tudna erre a kérdésre válaszolni.

Kérdésként fel lett téve az is, hogy a bíró mellé történő beosztás során vállalnák-e a titkárok, hogy amíg a társuk dolgozik bíró mellett, addig, bár nem a teljes referádáját, de egy részét átvennék, tehát nagyobb titkári ügymennyiséget vállalnak azzal, hogy amennyiben rájuk kerül a sor, úgy a társuk venné át az ő ügymennyiségének egy részét. Erre a kérdésre 58 % válaszolt úgy, hogy vállalná ezzel a feltétellel a nagyobb titkári munkaterhet, és 42 % nemmel válaszolt.

9 válasz érkezett arra, hogy büntető ügyszakban, 13 válasz arra hogy polgári ügyszakban és 1 válasz arra, hogy munkaügyi ügyszakban venne részt szívesen a bírói munkában.

A bíró mellé történő beosztás idejét 47 %-a 1 évben, 35 %-a félévben, a fennmaradó 17 % pedig akként jelölte meg, hogy a bíró mellé történő beosztás folyamatos legyen.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

3. melléklet - célfa

3.1. Célfa bemutatása

A törvényszéken lehetőség van vertikális és horizontális értelemben a szervezet vizsgálatára. Vertikális a Törvényszék-Járásbíróságok-különbírók viszonylata, horizontális az egyes munkavállalói körök vizsgálata. A törvényszék horizontális elkülönítés mentén határozta meg a szervezeti célokat. Ennek oka, hogy mind a törvényszék, mind a járásbíróságok ugyanazt a feladatot látják el, valamint az alkalmazotti kör is azonos: bírók, bírósági titkárok, fogalmazók, egyéb igazságügyi alkalmazottak.

A Kaposvári Törvényszék elsődleges szervezeti célja nem más, mint az időszerű és magas színvonalú igazságszolgáltatás, ítélkezés tovább javítása.

A fenti cél megvalósításának elemei az időszerűség, az egységes ítélkezés, annak elérése, hogy megyén belül a jogkereső állampolgárok ugyanazon kérelmükre, ugyanolyan választ (ítéletet) kapjanak. Az ítélkezés színvonalának, főleg időszerűségének elengedhetetlen feltétele a XXI. században a megfelelő informatikai, technikai háttér, valamint a megfelelő anyagi biztonság.

Az anyagi háttér nem csak a költségvetési forrásokból tevődik, de része a törvényszékek keretében működő törvényszéki végrehajtás is, melynek feladata az igazságügyi követelések (az eljárások során saját költségvetésből megelőlegezett költségek, illetve a felekkel szemben kiszabott bírságok, büntetések) költséghatékony behajtása, mely összegek a bíróság bevételeit képezik. A végrehajtási eljárások akkor érik el céljukat, ha minél kevesebb idő és költség ráfordításával, minél nagyobb összeget hajtanak be.

Egyre bővül a bírósági eljárásokban az informatikai alkalmazások köre, mely kihat a tárgyalások megtartására, az ítéletek megszövegezésére, az ügykezelésre, az ügyfelekkel való kapcsolattartásra is. Ezért lényeges, hogy az informatikai rendszer megfelelő gyorsasággal folyamatosan rendelkezésre álljon, üzemzavarok nélkül. Fontos, hogy a fellépő hibák, vagy felhasználói bejelentésekre az informatikusok a lehető legrövidebb időn belül reagáljanak. Ennek érdekében a munkavégzésük tervezést, ütemezést igényel, mely által átlátható és ellenőrizhetővé is válik az informatikusi munkavégzés. Az átláthatóság és tervezhetőség megvalósítását szolgálja a helpdesk rendszer alkalmazása.

Az egységes ítélkezés, és a szakmai színvonal emelése körében célkitűzésként fogalmazódott meg gyakorlati képzések megtartása, szakmai anyagok elkészítése, az ítélkezésben részt vevők belső kommunikációja feltételeinek kialakítása. A rendszert a bírósági titkárokra alkalmazva határozta meg a törvényszék.

Bírókra kiterjeszteni tevékenységet aggályos, tekintettel a bírói függetlenségre, valamint arra,

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP 1.2.18/A-2013-2013-0049*

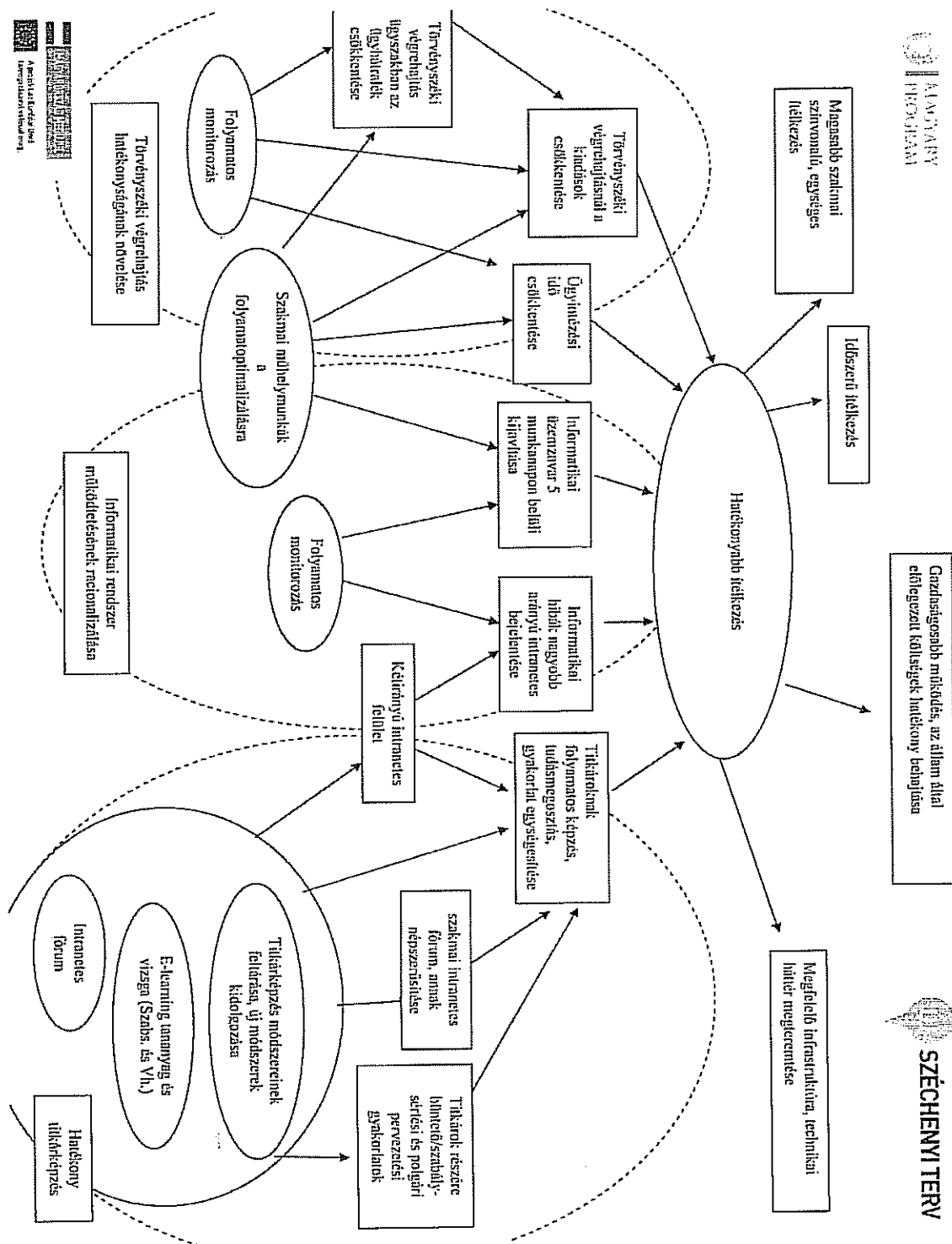
hogy az ítélkezési tevékenységre, annak ellenőrzésére strict szabályok léteznek.

Az ügyintézői alkalmazotti körre vonatkozó szabályok részben megegyeznek a bírósági titkárokra vonatkozó rendelkezésekkel (mindkét alkalmazotti kör jogállására az Iasz. alkalmazandó). Másrészt a munkakörük szűken behatárolt, bírói utasításokat hajtanak végre, önállóan nem járnak el, felelősségük a szakmai munka terén minimális.

Az egyik eszköze az ítélkezésnek a kommunikáció. Nem csak az ügyfelekkel, de szervezeten belül az alkalmazottak között is. Ennek kialakítására szolgál a az intranet és a Novell Vibe alkalmazás kétirányúvá tétele, a felhasználók általi használatra alkalmazása.

A fenntarthatóság érdekében folyamatos ellenőrzésre van szükség, mely keretében nem csak a kialakított folyamatok vizsgálata, monitorozása történik meg, hanem időszakonként annak fenntartásában felelősséggel tartozó személyek szakmai műhely keretén belül az eszközök fejlesztésének lehetséges irányait, illetve más területen történő alkalmazási lehetőségeit is megvitatják.

3.2. Célfű



*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP 1.2.18/A-2013-2013-0049*

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

4. melléklet – informatikai probléma és ok lista

Gyökér-okok az informatika terén

1. számú probléma - Felhasználói hiányosságok

Az informatikai osztály működésével kapcsolatban megtartott műhelymunka és ötletbörze során hangzott el, hogy az informatikai rendszerek felhasználói sokszor olyan kérdéssel fordulnak az informatikusokhoz, amely nem feltétlenül igényel nagyobb felkészültséget, azok ismerete felhasználói szinten is meg kellene hogy legyen, és saját hatáskörben meg tudnák oldani a felmerült problémát.

A felhasználók hozzá vannak szokva ahhoz, amennyiben jelzik a hibát az informatikusoknak, ők azt megoldják. Ez elsősorban a székhelyi bíróságokra igaz, mivel az informatikusok helyileg ott tartózkodnak. A dolgozók nem is veszik a fáradságot, hogy saját maguk válaszolják meg kérdéseiket, oldják meg a kisebb volumenű meghibásodást. Nincsenek képzések az újonnan bevezetett alkalmazásokról, programokról, csak hírleveleken keresztül értesülnek a felhasználók, gyakorlati ismeretátadás nem valósul meg.

2. számú probléma - Nem elérhetőek az informatikusok

Az informatikai csoport jelenleg 5 főből áll, közülük Márton Zoltán a Kaposvári Törvényszék II. és III. épületében végez munkát, és sokszor nem elérhető az egyik épületben, mivel a másikban tartózkodik. Ugyanígy nem elérhetőek az I. épületben tartózkodó informatikusok, mivel az irodájukban egy telefon volt található, és amennyiben azon valamelyik informatikus hívást fogadott vagy kezdeményezett, a többi informatikus hiába tartózkodott a helyén és állt a felhasználók szolgálatára, nem volt elérhető. Ennek oka a technikai hiányosság, hogy 4 informatikusra csak egy telefon jutott.

A másik oka, hogy a felhasználók nem vettek tudomást a hatályban lévő informatikai biztonsági szabályzatról, melynek értelmében a hibabejelentéseket az arra rendszeresített nyomtatványon kell megtenni, nem telefonos megkeresés útján.

3. számú probléma - Az informatikusok 80 %-ának munkája 90 %-ban az I. épülethez kötődik

Ez alatt azt kell érteni, hogy az I. épületben tartózkodó 4 informatikus (a teljes informatikusi állomány 80%-a) munkáját az I. épületből érkező bejelentések, kérések, észrevételek teszik ki.

Ennek oka a fizikai közelség, másrészt, hogy az I. épületben dolgozók hozzászoktak ahhoz a kiváltságos helyzethez, hogy velük egy épületben találhatóak az informatikusok. Az

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP 1.2.18/A-2013-2013-0049*

alkalmazottak a lehető legrövidebb utat, a telefonos megkeresést veszik igénybe, és kimondva, kimondatlanul elvárják, hogy a jelentést követően az informatikus egyből megoldja az ő problémáját. Elkényelmesedtek, mert az informatikai osztály alkalmazottai ebben partnerek is voltak, és nagyon sok esetben az addig végzett munkájukat félbeszakítva mentek segíteni a bejelentőnek. Ez viszont felborította a munkamenetüket, más munkák elvégzését hátráltatta.

4. számú probléma - Azonnali segítséget kérnek a felhasználók, de 90 %-ban ez indokolatlan

A probléma szerint a fentiekben már említett jelenség húzódik, hogy az alkalmazottak az I. épületben és a székhelyi bíróságokon azonnali segítséget várnak el. Megállapítható azonban, hogy indokolatlan az azonnali segítségkérés.

Ennek oka abban áll, hogy nem tudják felmérni a felhasználók, a felmerülő probléma súlyát, munkájukra történő hatását. Másrészt nincsenek megfelelő ismereteik ahhoz, hogy a kisebb problémákat saját maguk elhárítsák.

5. számú probléma - Nincs számon kérhető felelőse a munkának

Ez alatt azt kell érteni, hogy az informatikusok jelenleg egy átláthatatlan és rendszer nélküli munkafolyamatban végzik a napi tevékenységüket. Bár azt mondják, hogy el vannak osztva az egyes feladatok egymás között, azonban ez leírva sehol nincs. Problémaként merült fel az is, hogy ha a vidéki bíróságok telefonon, e-mail-ben, vagy panaszkönyvön keresztül jelentenek egy hibát, nem tudják, hogy ki veszi át a hibaüzenetet. Ha telefonon beszélnek meg valakivel, de nem ahhoz az informatikushoz tartozik az a feladatkör, akkor nem tudják kontrollálni a bejelentők, hogy kinek a feladatkörébe tartozik a hiba elhárítása, nem tudják számon kérni annak elmaradását. Ennek az az oka, hogy nincs kész felelősségi rendszer az informatikai osztályon, az informatikai biztonsági szabályzatban nincsenek egyes épületekhez, egyes bíróságokhoz vagy egyes felelősségi körhöz felelős személyek rendelve.

A másik oka az, hogy az informatikusok munkája nem dokumentált.

6. számú probléma - A dokumentáció és ellenőrizhetőség hiánya

Igazából ez önmagában egy gyökér-ok, amelyből az előbb említett problémák közül több is fakad. A dokumentáció és ellenőrizhetőség hiánya arra vezethető vissza, hogy ez az eddigiekben senkiben nem merült fel, sem a vezetőség, sem az informatikai alkalmazottak nem igényelték ennek kiépítését.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

7. számú probléma - Hibafüzetekbe való bejelentéssel hosszú a javítási idő a vidéki bíróságokon

Az egyes vidéki bíróságok már évek óta, más vidéki bíróságok az elmúlt 1-1.5 évben vezettek be hibafüzeteket a saját bíróságukon. Ennek az volt az oka, hogy több esetben előfordult, amennyiben bejelentettek egy-egy hibát az informatikusoknak, azt nem végezték el, a hibát nem javították ki többszöri sürgetésre sem, viszont a vidéki bíróságok nem tudták számon kérni az informatikusokat.

A számonkérés akadálya az, hogy nincs dokumentáció az informatikai munkafolyamatok terén. Nem tudták igazolni a bejelentést, sem annak idejét, ezáltal a bejelentéstől eltelt időt sem. Ezért alakították ki a hibafüzeteket, mert ennek így nyoma lett.

Azonban ahhoz, hogy az informatikusok a hibafüzetekbe írt bejegyzéssel találkozzanak, ki kellett szállniuk az adott vidéki bíróságra. Az informatikusok azonban nem járnak rendszeresen vidékre, csak akkor, ha sürgető problémát kell megoldani, vagy az éves karbantartás idején. Így hosszú idő is eltelhetett a bejegyzéstől addig, míg az informatikusok azt észlelték. Az észlelés esetén azonban nem tudtak a problémával foglalkozni, mivel meg kellett tervezni annak kijavítását, ha súlyosabb problémáról volt szó, vagy ha hardver hiba merült fel és valamilyen alkatrész, vagy szerszám kellett hozzá. Ezért újabb kiszállásra van szükség az adott bíróságra. Tekintettel arra, hogy hetente csak egy alkalommal megy a vidéki bíróságokra szolgálati gépjármű, ezért hetek teltek el a javítási folyamat során.

Ennek egyértelműen oka a közvetett jelzési rendszer, mivel a hibafüzetek nem teszik lehetővé, hogy azt az informatikusok a bejegyzést követően rögtön észleljék azt.

8. számú probléma - Rendszeres ellenőrzés hiánya

Az informatikai biztonsági szabályzat tartalmazza ugyan, hogy bizonyos időközönként el kell végezni karbantartásokat mindegyik bírósági épületben, azonban ez a rendszer nem működik. Ennek okai között felmerült az informatikusok nagy munkaterhe, hogy nem jutnak ki a vidéki bíróságokra. Viszont ilyen okként nevezhető meg, hogy ez a munkateher az I. épületből bejelentett hibaüzenetekből adódik, amint arról fentebb is volt szó, hogy a munkájuk 80 %-át csak egy bírósági épületből érkező bejelentések teszik ki. Ez az állapot azonban nem tartható.

9. számú probléma - Helyettesítési rendszer hiánya

Ez a probléma a Kaposvári Törvényszék II. és III. épületében merült fel. A két épületnek közös informatikusa van. Ez az informatikus rendelkezik mélyrehatóbb ismeretekkel a III. épületben működő, a cégbírósági eljárással, felszámolási eljárással kapcsolatos speciális számítástechnikai rendszerekről. Amennyiben az informatikus tartósan távol van, - a

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

felhasználók elmondása szerint - nincs senki, aki ugyanazon a szakmai szinten tudná ellátni a helyettesítést.

10. számú probléma - Kétszeri kiszállás vidékre meghibásodás esetén

Ez a 7. számú problémával egyezik meg, nemcsak idő, de többletköltséget is jelent a törvényszék és az informatikusok számára. Oka a hibafüzetek bürokratikus működése, az hogy első kiszállásra ismerik meg a bejelentéseket és csak második kiszállásra tudják azokat orvosolni.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

5. melléklet – Informatikai bevezetési terv

Informatikai Bevezetési Terv

A Kaposvári Törvényszéken a Szervezetfejlesztési Projekt keretében került meghatározása többek között az ítélkezési tevékenységet támogató informatikai rendszer működtetésének átvizsgálása a folyamatok nyomon követhetőségének és ellenőrzésének biztosítása érdekében. Ennek megfelelően az alábbi bevezetési tervet terjesztjük elő.

1. Gyakran ismételt kérdések: az Intranetes oldalra feltöltésre kerülne a számítástechnikusok által összegyűjtött és megválaszolt kérdések összessége, amelyek véleményük szerint a leggyakrabban merülnek fel felhasználói szinten és megoldásuk nem igényel speciális szaktudást. Ezeket a kérdéseket és az arra adott válaszokat a felhasználók elolvasás után önállóan alkalmazni tudnák, és így nem kötnék le az informatikusok munkaidejét.
Felelős: Donmayer László, Csek Norbert.
Határidő 2014.03.31.
2. Hibabejelentés módjának megváltoztatása: a telefonos hibabejelentés csak a sürgős ügyekben lenne lehetséges. A többi esetben az intranetre feltett hibabejelentő lapon kellene a dolgozóknak a hibát jelezni a számítástechnikai osztály felé.
Felelős: Donmayer László
Határidő: 2014.03.31.
3. Informatikai hibabejelentő lap: ennek a lapnak kitöltésével és elküldésével jelezné a felmerült hibát a felhasználó az informatikai osztály részére. A hiba elhárítása után az adott felelős informatikus a hibabejelentő lapon dokumentálná a hiba elhárítását, amelyet a bejelentővel is aláíratna. Így megvalósulna az Informatikai Osztály ellenőrizhetősége és átláthatósága.
Az intranetes oldalra feltöltésre kerülne egy hibabejelentő lap, amely kitöltésével és egy kattintással való elküldésével a felhasználó jelezné az informatikai osztály felé a felmerült számítástechnikai problémát. Ez olyan probléma, amely nem igényel azonnal megoldást. A számítástechnikai osztály dolgozói a beérkezett hibabejelentéseket rangsorolni tudnák, és így fontossági sorrendben kerülne sor a hibák elhárítására. Ez a módszer egyúttal mérhetővé tenné a hibabejelentések számát, a bejelentés idejét és a jelezett informatikai problémát is. Kialakítandó a nyomtatvány tartalmi része.
Felelős: Donmayer László, Csek Norbert. Bevezetési határidő: 2014.03.31.
4. Sürgős ügyek meghatározása: sürgős ügyek körében el kell különíteni a

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

kiemelten fontos, és a nem kiemelten fontos ügyeket abból a célból, hogy melyekkel kereshetik telefonon az informatikusokat, és melyek azok, amelyeket csak a hibabejelentő lapon lehet megtenni. A sürgős, azaz kiemelten fontos ügyek körében vizsgálat tárgyává azt kell tenni, hogy melyek azok a felhasználói területek és alkalmazások amelyek meghibásodása a legnagyobb kihatással van a szervezet céljának megvalósítására, tehát az ítélkezési tevékenység ellátására. Ezek a hibák az ítélkezési munka folytonosságát megbéníthatják, ezért az elhárításuk azonnali beavatkozást igényel.

E körben feladat a törvényszék informatikai biztonsági szabályzatának módosítása, kiegészítése.

Felelős: dr. Korvicska Attila, Csek Norbert, dr. Markovics Róbert

Határidő: 2014.03.31.

5. Intézkedés megkezdésének határideje, a hibaelhárításra fordítandó idő: szintén az IBSZ-ben kell meghatározni azt, hogy az informatikusoknak mennyi időn belül kell megkezdeni a hibaelhárítási folyamatot és mennyi idő áll rendelkezésükre maximálisan a hiba elhárítására. E körben meg kell különböztetni azt a hibaelhárítási folyamatot, melyben valamilyen alkatrész beszerzése válik szükségessé, mert ilyen esetben az elhárításra fordítandó idő az informatikusok felelősségi körén kívül eső okból húzódhat el.

Felelős: dr. Korvicska Attila, Csek Norbert, dr. Markovics Róbert

Határidő: 2014.03.31.

6. Negyedévente előre tervezett karbantartás vidéki bíróságokon: Szabályozásra kerülne az IBSZ-ben az is, hogy negyedévente minden vidéki bíróságon több informatikus részvételével általános karbantartási munkák folynának. Felderíthetők ezzel olyan hibák is melyeket nem tartanak fontosnak jelezni a felhasználók, de amelyek felelősek lehetnek akkut problémák kialakulásáért.

Felelős: dr. Korvicska Attila, Csek Norbert, dr. Markovics Róbert

Határidő: 2014.03.31.

7. Cseregép biztosítása: minden bíróságra kiküldésre kerülne 1-2 olyan számítógép, amelyet üzembe lehetne helyezni ott helyben akkor, amikor egy gép meghibásodik, és nem lehet helyben megjavítani. Ezekre a számítógépeken egy alapterelepítés lenne rajta, és minden egyes munkakörben használni tudnák.

Felelős: Csek Norbert

Határidő: 2014.04.10.

8. Felelősségi rend meghatározása: minden bíróság és bírósági épület kapcsán meghatározásra kerülne az IBSZ-ben, hogy elsősorban melyik számítástechnikushoz tartozik, és azon a bíróságon felmerült problémával a

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

felelős informatikus foglalkozna elsősorban. Természetesen alapvető feladatokra minden informatikusnak rendelkeznie kell rálátással, hogy tudjon segíteni, ha épp a felelős informatikus nem elérhető. De mégis lenne egy személy, akit az adott bíróság vagy bírósági épület dolgozói megkeresnek és csak őt keresi és nem veszik el az információ. Megvan a felelős, akit a felhasználó adott esetben számon tud kérni. A felelős informatikus megszervezi a munkát, ha ő nem tudja megoldani, akkor segítséget kér a kollégájától.

Felelős: dr. Korvicska Attila, Csek Norbert, dr. Markovics Róbert
Határidő: 2014.03.31.

9. Telefonkiosztás: az informatikai osztályon minden számítástechnikusnak külön melléke lenne, azonkívül még egy központi melléken is elérhetőek lennének. A telefonmellékek úgy működnek, hogy körbecsörögnek, ha az éppen hívott számítástechnikus nem veszi fel, akkor átirányítja a hívást egy másik mellékre.

Felelős: Jakab Tamás
Határidő: 2014.III.31.

10. Helyettesítési rend kialakítása: szint az IBSZ-ben kijelölésre kerülne, hogy Márton Zoltán informatikusnak ki a helyettese. Ez azért lenne lényeges, mert a nevezett informatikus felel a Cégbíróság, és gazdasági csoport speciális informatikai üzemének működéséért. E rendszerekben folyamatosan merülnek fel problémák, azonban az 1 órás ügyintézési határidők miatt nem lehet késlekedni a javítással. Ezért fontos, hogy akadályoztatása esetén a felhasználók tudjanak kihez fordulni, aki nem csak rendelkezésre áll, de meg is kell tanulnia a speciális rendszereket.

Felelős: dr. Korvicska Attila, Csek Norbert, dr. Markovics Róbert
Határidő: 2014.03.31.

11. Továbbképzés: informatikusok rendszeres időközönként továbbképzést tartanak a felhasználóknak. Feladat az informatikusok által összeállítani azokat a kérdéseket, amelyeket a felhasználók a legtöbbször tesznek fel nekik, és azokat, amelyeket magasabb szintű számítástechnikai tudással maga a felhasználó is meg tud oldani. Az első ilyen továbbképzésre 2014. II. félévben kerülne sor.

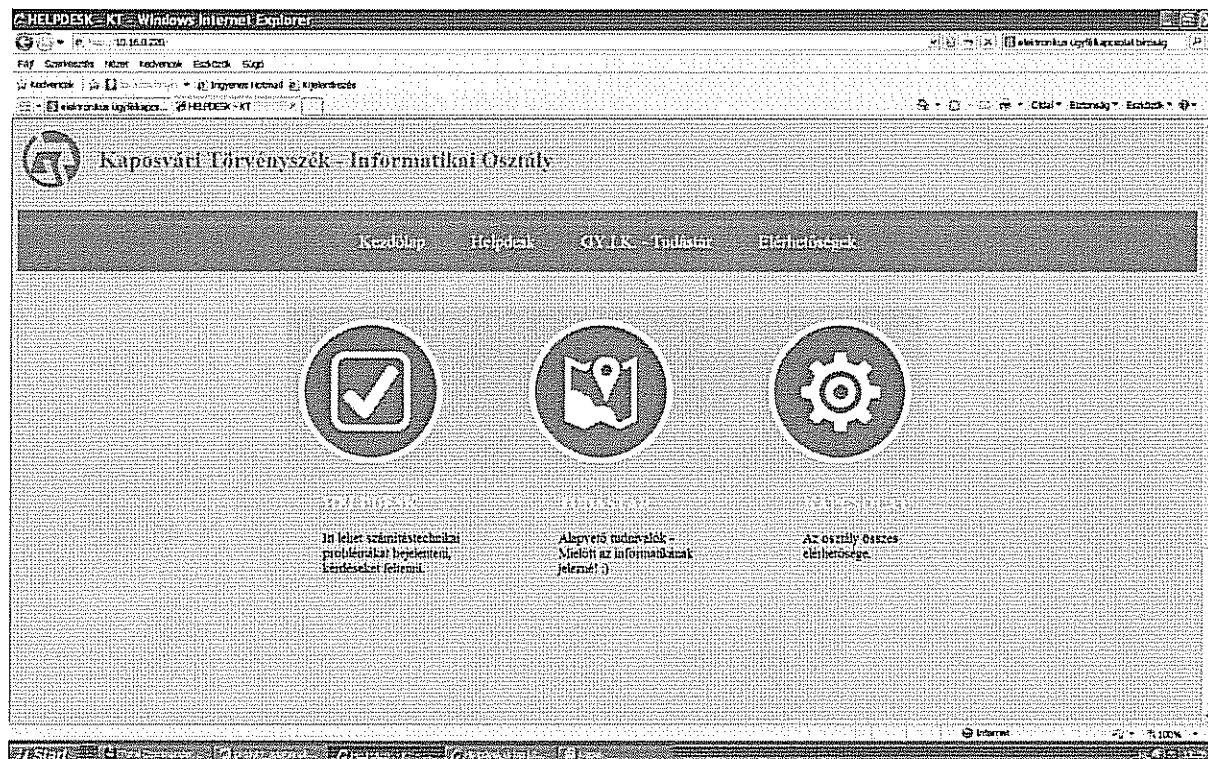
Felelős: Csek Norbert, Donmayer László
Határidő: 2014. IX.15.

HÁGYARORSZÁG MEGJÜL

A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.

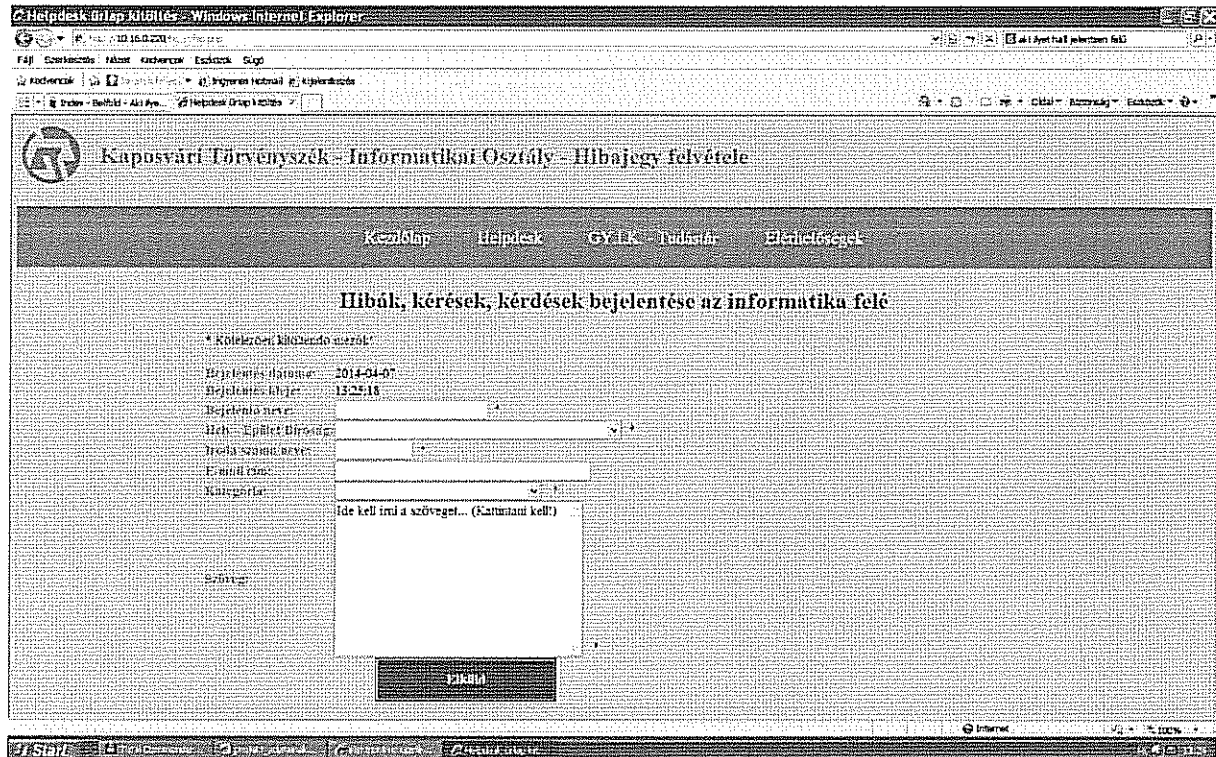
*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

6.2. – Helpdesk kezdő oldala



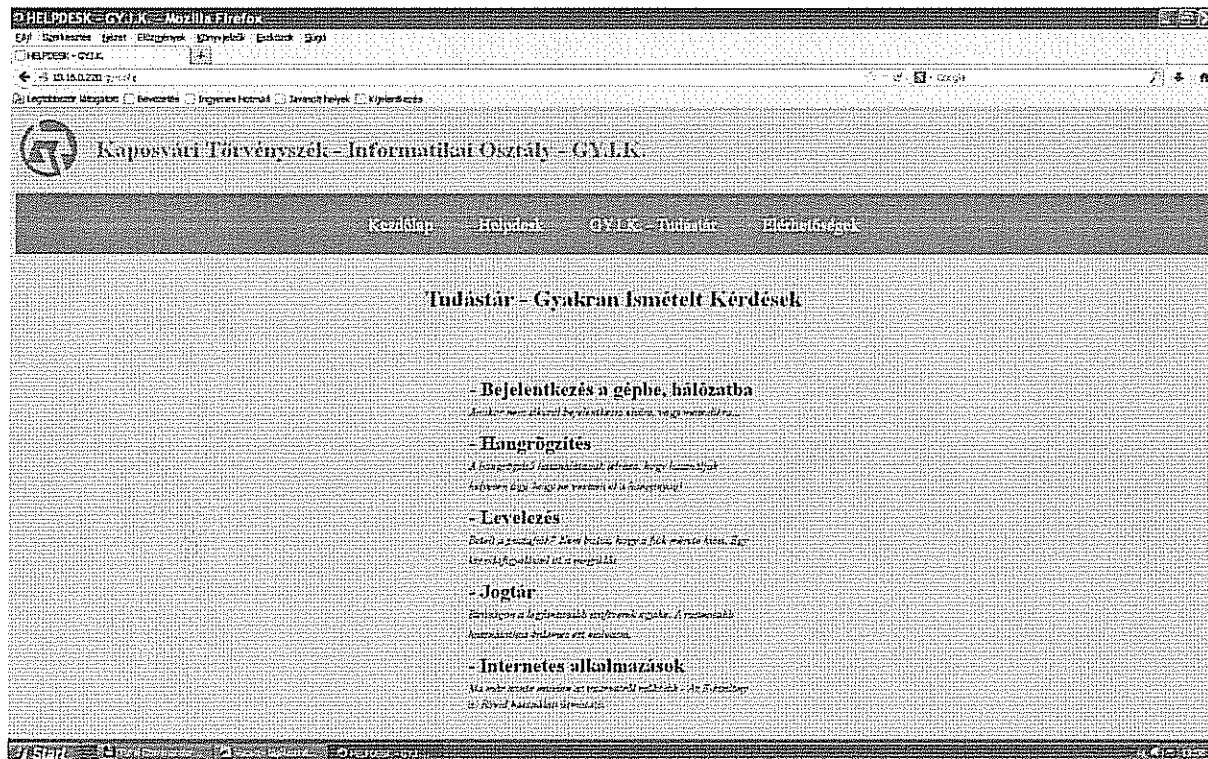
*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

6.3. – Helpdesk bejelentő felület



*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

6.4. – Gyakran Ismételt Kérdések



6.5. – Felelősségi körök



*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

7. melléklet – titkárképzés bevezetési terve

Bírósági titkár képzés - Bevezetési Terv

A Kaposvári Törvényszéken a Szervezetfejlesztési Projekt keretében került meghatározása többek között a bírósági titkárok képzésének kialakítása iránti igény. Ennek megfelelően az alábbi bevezetési tervet terjesztjük elő.

1. Polgári jogi perszimuláció: Polgári peres eljárásban tartandó tárgyalás lemodellezése, videón történő rögzítése. A bíró és a felek, tanúk szerepét is bírósági titkárok játsszák el. A bíró váratlan szituációk elé van állítva, gyakorolva az eljárásjog alkalmazását. Több per szimulációjára kerülne sor egymás után más-más szereplőkkel.
Felelős: Jogeset kidolgozása: dr. Szarka Balázs
Gyakorlatvezető: Dr. Horváth M. Csaba
Határnap: 2014.03.14.
2. Szabálysértési perszimuláció: szabálysértési eljárásban tartandó tárgyalás lemodellezése, videón történő rögzítése. A bíró és a felek, tanúk szerepét is bírósági titkárok játsszák el. A bíró váratlan szituációk elé van állítva, gyakorolva az eljárásjog alkalmazását. Több per szimulációjára kerülne sor egymás után más-más szereplőkkel.
Felelős: Jogeset kidolgozása és gyakorlatvezető: dr. Budavári Róbert
Határnap: 2014.03.28.
3. Szakmai műhely polgári jogból és végrehajtási jogból: A pervezetésgyakorlaton látottak kielemezésére kerül sor, a videó visszánézésével, valamint a jegyzőkönyvek áttanulmányozásával. Emellett a bírósági végrehajtásban felmerülő gyakorlati kérdések közös megválaszolására is sor kerül.
Gyakorlatvezető: Dr. Horváth M. Csaba
Határnap: 2014.04.04.
4. Szakmai műhely szabálysértési jogból: A pervezetésgyakorlaton látottak kielemezésére kerül sor, a videó visszánézésével, valamint a jegyzőkönyvek áttanulmányozásával. Emellett a szabálysértési ügyekben felmerülő gyakorlati kérdések közös megválaszolására is sor kerül.
Gyakorlatvezető: Dr. Budavári Róbert
Határnap: 2014.04.03.
5. e-learning szakmai anyag és teszt sor: mind végrehajtási jogból, mind szabálysértési jogból kidolgozásra kerül egy-egy szakmai anyag, kézikönyv,

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

melyeket elnöki jóváhagyást követően az intranetes felületen közzétesz a törvényszék. Elsajátításuk kötelező, a megszerzett tudás visszamérésére kerül sor egy-egy tesztsor formájában.

Felelősök:

Végrehajtási szakmai anyag: dr. Bejczy Arnold, dr. Markovics Róbert

Végrehajtási tesztsor: dr. Bejczy Arnold

Szabálysértési szakmai anyag és tesztsor: dr. Budavári Róbert

Határidő: szakmai anyagok és tesztkérdések leadása: 2014.03.12.

Szakmai anyagok elérése: 2014.03.14-től

Teztsorok elérése: 2014.03.24.; leadási határidő: 2014.03.28.

6. szakmai fórum a Novell Vibe felületen: A Novell Vibe felület egyre elterjedtebb a bírósági alkalmazások körében, így hasznos ha a bírósági titkárok megismerkednek e felülettel. Másrészt annak alkalmazása nem jelent többlet terhet a bíróság szerverének. Szabálysértési és végrehajtási jog terén jön létre egy-egy fő felület, ahol témánként újabb topicot nyithatnak a kérdést feltevő titkárok. Hozzászólásként mindenki válaszolhat, leírhatja véleményét. A hozzászólásokat ellenőrzi egy-egy bíró.

A kialakításért felelős: dr. Donmayer László

Határidő: 2014. 03.13.

Moderátorok: végrehajtás: dr. Horváth M. Csaba, szabálysértés: dr. Budavári Róbert

A mérési idő: 2014.03.14 – 2014.04.04.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

8. melléklet – törvényszéki végrehajtás probléma listája

A törvényszéki végrehajtás problémái

1. számú probléma - Lassú adminisztráció

A folyamat-értékelemzés táblázatban jól látható, hogy hosszú munkaórák, sőt becslések szerint a munkaidő kb. 80 %-a az adminisztrációra fordítódik a törvényszéki végrehajtás során. A postabontás, az iktatás, az aktaborító megírása, a postázás, és a fénymásolás tartozik e körbe.

Az iktatás terén problémát jelent, hogy kétszer kell felvinni az ügyet a jelenlegi rendszerbe, külön a lajstromprogramba, külön a végrehajtói programba. Az aktaborítókra manuálisan kell felvinni az ügy adatait. Postázás során ügyenként legalább 8 db tértivevényes megkeresést kell megírni, postázni, feladni. A megkeresésekre érkező választ érkeztetni, fénymásolni, iktatni kell. A fénymásolásra azért van szükség, mert ha 30 adós vonatkozásában keresi meg a végrehajtó pl. a MEP-et, akkor a hatóság egy ívben összesítve, egy példányban küldi meg az adatokat és ugyanazt az iratot kell fénymásolatban szerelni mindegyik adós aktájába.

A lassú adminisztráció jelenleg kihatással van az 1. 2. 3. 6. és 7. folyamatlépésre, melyek a hozzáadott értékelemzés szerint kb. 1.5 munkanapot vesznek igénybe napi 30-as ügyérkezéskor.

Ennek alapvető oka, hogy mindent kézzel kell kitölteniük az ügyintézőknek, és a különböző hatóságokat kizárólag postai úton tudják megkeresni.

Azért kell manuálisan elvégezni a fenti lépéseket, mert a végrehajtásban jelenleg használt DOS alapú végrehajtás szoftver nem támogat semmilyen elektronikus alkalmazást, így pl. az elektronikus boríték kitöltését és nyomtatását sem.

2. számú probléma - Az egyesítések elmaradása

A jelenlegi rendszerben a törvényszéki végrehajtók - saját elmondásuk szerint - nem tudják teljesíteni azon jogszabályi kötelezettségüket, hogy ugyanazon adóssal szembeni ügyeket egyesítsék. Az egyesítés feltételét már az irodának észlelnie kellene, hogy ugyanazon végrehajtóhoz kerüljön az újonnan érkezett ügy, mint aki foganatosítja a korábbi. Fel kell hívnia a végrehajtó figyelmét erre a tényre, aki az ügyet egyesíti és ezen eljárásokban már csak egyszer kell ugyanazokat a végrehajtói intézkedéseket foganatosítani. Erre jelenleg azért nem kerül sor, mert a végrehajtói iroda vezetője által használt program nem teszi lehetővé,

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

hogy az adósok azonosítására alkalmas és ahhoz szükséges személyi adatokat a számítógépre felvigyük. Ennél fogva csak a név alapján lehet rákeresni az adósokra. Tekintettel arra, hogy például a büntetőeljárásokban felmerült bűnügyi költségek kötelezettei között nagyon sok az azonos nevű adós, ez a szelekció nem elegendő.

Az új számítógépes rendszer azonban a BIIR programhoz hasonlóan, lehetővé teszi a születési idő és anyja neve felvitelét, mely alapján az iroda vezetője már válogatni és összehasonlítani tudja az ügyeket. Tehát ezen probléma végső oka szintén a technikai háttér elavultsága.

3. számú probléma - Nagyszámú ügyhátralék

A nagyszámú ügyhátralék okaként több alapprobléma lett megjelölve. Többek között az, hogy a gazdasági hivatal egy időben tömegével adta át ezeket az ügyeket a végrehajtó irodának, ami a hirtelen megnőtt ügyérkezést nem tudta kezelni, és az ügyek felhalmozódtak. Sőt nemcsak felhalmozódtak, de ezeket az ügyeket a végrehajtói iroda nem is érkeztette.

Az érkeztetés és a feldolgozás elmaradása mögött humánerőre visszavezethető okok is állhatnak. Ugyanis e körben összehasonlításra került a törvényszéki végrehajtásban rövid időn belül jelentkező nagyszámú ügymennyiség más ügyszakokban tapasztalható hasonló folyamatokkal, és megállapításra került, hogy más ügyszakban (cégbíróság, szabálysértési ügyszak) nincs ügyhátralék, túlmunkával az alkalmazottak kezelték az érkezőt, az ügyeket feldolgozták. Ilyen többletmunkát az elmúlt 3-4 év során nem vállalt a törvényszéki végrehajtói iroda, ebből az következik, hogy meg sem próbálták az ügyek feldolgozását.

Ez eredhet az alkalmazottak de a törvényszéki végrehajtói csoport vezetőjének hozzáállásából, felkészültségéből, azonban ennek vizsgálata és eldöntése már meghaladja a szervezetfejlesztési projekt kereteit.

Az azonban valószínűsíthető, amennyiben hatékonyabb számítástechnikai háttérrel rendelkezik a végrehajtói csoport, úgy a folyamatosan érkező ügyek feldolgozási ideje radikálisan csökken, több idő jut a hátralék feldolgozására.

4. számú probléma - Megkeresések késése

A probléma alatt azt kell érteni, hogy a végrehajtóknak be kell tartania a Vht.-ban foglalt foglalási fokozatosságot és sorrendet. Ezek szerint elsősorban pénzügyi vezetőnél vezetett számlára, illetve az adós munkabéréből, illetményéből egyéb foglалás alá vonható díjazásából, juttatásából kell behajtani a követelést. Másodsorban amennyiben az előző foglалások eredményre nem vezettek az adós bármilyen lefoglалható vagyontárgya vonható végrehajtás alá. Ingatlant csak akkor lehet értékesíteni, ha a követelés az adós vagyontárgyaiból nincs teljesen fedezve, vagy csak aránytalanul hosszú idő múlva elégíthető ki.

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

Az adós vagyonának felderítése végett a végrehajtók több bankot, az egészségbiztosítási pénztárat és a gépjármű-nyilvántartót keresik meg. Ez egyrészt költséges, ha a postai díjakkal számolunk, másrészt időigényes. Időigényes azért, mert postai úton ezek a hatóságok és a bankok csak hosszú hetek, hónapok elteltével válaszolnak.

Ezen várakozási idő oka az, hogy a végrehajtók több tíz adós megkeresésére tesznek intézkedést egyszerre, és ezeket a megkereséseket a hatóságoknak, bankoknak fel kell dolgozniuk, a saját adatállományukból kell adatot kinyerni, és választ kell megfogalmazni. Az időmúláshoz hozzátartozik a postai kézbesítéshez szükséges idő is.

Azért van szükség a postai megkeresésre, mert bár a bankoknak is és az egyes hatóságoknak is van elektronikus adatbázisuk, de ahhoz a végrehajtók nem férnek hozzá a jelenlegi DOS alapú végrehajtói programon keresztül.

Tehát gyökér-okként itt is a technikai háttér elavultsága merül fel. Esetlegesen beszerezendő új program, melyek jelenleg alkalmazásban vannak más törvényszékeknél és önálló bírósági végrehajtóknál is, alkalmasak az elektronikus megkeresésre.

5. számú probléma - Behajthatatlan követelések

Behajthatatlanok a követelések kb. 70 - 80 %-a. Ez abból adódik, hogy az igazságügyi követelések kötelezettjei nincstelen, vagyontalan természetes személyek. Semmilyen lefoglalható vagyontárgyuk, jövedelmük, bankszámlán kezelt pénzük nincs.

Ezek olyan körülmények, melyek adottak, és a törvényszéknek sincsenek eszközei arra, hogy ezt megváltoztassák, és vagyontalan emberektől bármit is behajtsanak.

6. számú probléma - Behajthatatlan ügyek nem fejezhetőek be

A végrehajtók a fent említett megkeresésekre adott válaszokból megállapítják, hogy van-e bármilyen lefoglalható vagyona az adósnak. Amennyiben azt állapítják meg, hogy nincs, az ügyet ugyan befejezik, de a gazdasági hivatal, mint az állam javára járó igazságügyi követelések behajtására, és annak koordinálására hivatott szerv folyamatosan újra és újra megküldi az ügyet a törvényszéki végrehajtóknak és sürgetik annak behajtását. Ez azt eredményezi, hogy a végrehajtási ügyek a rendszerből sosem kerülnek ki, azok ciklikusan mindig visszatérnek a végrehajtókhoz, akik újból és újból megállapítják, hogy az adósnak lefoglalható vagyona nincs.

Ennek oka az államháztartási törvényben foglalt lehetőség ki nem használása, az OBH által meghozott gazdálkodási szabályzatban foglalt követelmény. Ez közelebbről azt jelenti, hogy az államháztartási törvény szerint az államot megillető, de a 100.000 Ft-ot meg nem haladó követelés behajtása nem kötelező, azt le lehet írni. Az Országos Bírósági Hivatal által

*Szervezetfejlesztés a Kaposvári Törvényszéken
az ítélkező munka támogatása érdekében
ÁROP1.2.18/A-2013-2013-0049*

meghozott szabályzat azonban ezzel a lehetőséggel nem él, és kötelezővé teszi a törvényszékek számára, hogy minden követelés behajtását foganatosítsák. Ez azt eredményezi, hogy 50 Ft követelés behajtása iránt is megindul a végrehajtási eljárás, amely költsége ennek többszöröse. A végrehajtás ilyen esetben nem bevételt hoz, hanem ráfizetéses. Ezeket az eljárásokat még a nemleges foglalási jegyzőkönyv kiállítása esetén sem lehet végleg befejezni.

Tehát ennek a problémának az alapvető oka az Országos Bírósági Hivatal jelenlegi álláspontja és szabályozása.

7. számú probléma - A nagyszámú postai érkezés

Naponta 80 - 120 postai küldemény érkezik a törvényszéki végrehajtói irodára. Ezek feldolgozása, adminisztrációja jelentős munkaórát vesz igénybe, az alkalmazottak munkájának 80 %-át ez teszi ki, ami irreális mértékű, és elveszi a munkaidőt az érdemi munkavégzéstől.

A jelentő számú postai érkezés oka nem csak az újonnan érkezett ügyekben keresendő, és nem is csak a gazdasági hivatal által sürgetéssel újból visszaküldött ügyek érkezésében, hanem a megkeresésekre visszaküldött válaszok számában is. Ezen problémakörbe nemcsak a postabontás, de az azt követő fénymásolási munkateher is beletartozik. Amely abból adódik, hogy a bankok, és a hivatalok egyben küldenek meg 20-30 adósra vonatkozó adatközlést egy ívben és egy példányban. Ezeket minden adós aktájába iktatni kell, tehát azokat le kell fénymásolni.

Ennek oka megint csak az, hogy postai úton kerül sor ezekre a megkeresésekre. Ennek végső oka pedig szintén az, hogy bár léteznek az elektronikus adatbázisok, de azokhoz a törvényszéki végrehajtók nem férnek hozzá. Amiért nem férnek hozzá, az a jelenleg használatos informatikai háttér elavultsága, a DOS alapú végrehajtói rendszer alkalmazása. Modernebb szoftverrel ezek az adatbázisok elérhetőek, de ugyanígy szükséges az egyes adatbázisok eléréshez az ügyfélkapun történő regisztráció.