

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Kaposvár Campus

Portfólió

(szakmai beszámoló)

Bigai Bianka

Q181GD

Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Bene-Kiss Krisztina

Belső konzulens

2022.02.06.-2022.05.12.

Tartalomjegyzék:

1. Bevezetés	3
2. A szervezet bemutatása	4
3. A vállalat honlapja, és a szervezethez tartozó honlapok.....	9
4. SWOT-elemzés, versenytársak	14
5. Marketing eszközök elemzése,7P	16
6. Saját végzett munka bemutatása	23
7. Következtetések, Javaslatok	26
8. Irodalom jegyzék	28

1. Bevezetés

A Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetemen belül a Kereskedelem és Marketing (marketing-kommunikáció) felsőoktatási szakképzésen gyakorlati helyemként a Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalát választottam. Azon belül is a Közigazgatási részen töltöttem le a 14 hetes szakmai gyakorlatomat.

Azért választottam ezt a helyet, mert szerintem rengeteg felületet lefed, és változatos kihívások elé állítja az itt dolgozókat. Hiszen itt a szakmai felkészültség mellett a kommunikációs készségek és probléma megoldó képesség is előtérbe kerül. Mivel minden ügyvel valójában egy ügyfél problémáját oldja meg. Ez a probléma lehet egy vállalkozás nyitása, valamilyen változtatása, vagy akár megszűnése. Mindenképp olyan gyakorlati helyet akartam, ahol az elmúlt évek tanulmányait még jobban elsajátíthatom. Főleg a kereskedelem részével volt szerencsém megismerkedni, de a rendezvényszervezéseknél azért bizonyos marketinges eszközöket is láthattam magam előtt. Megfigyelhettem milyen egy jó vezető, melyről még vezetés és szervezés alapjain tanultam. Egyes egyetemi tárgyaim, mint például az üzleti kommunikáció is fellelhető a választott gyakorlati helyemen. Megjelenéstől kezdve, kommunikációig nagyon sok minden van amire tudtam építkezni belőle. A másik ilyen tárgy a kereskedelmi jog, mely szinte a Hivatal ügyeinek intézéséhez elengedhetetlen és mindennek az alapja.

Az itt töltött időszak alatt betekintést nyerhettem a dolgozók teljes munkakörükbe, megismerkedhettem az általuk használt rendszerekkel, háttérfolyamatokkal, hogy milyen módon tartják a kapcsolatot az ügyfelekkel. Mivel a kapcsolat addig tart amíg a bizonyos vállalkozás, üzlet is, így bizonyos üzletvezetőket már több mint tíz éve ismernek, s intézik a munkafolyamatait. Gyakorlatom során, ha elakadtam vagy kérdések merültek fel bennem tudtam, hogy nyugodtan fordulhatok a többiekhez, mert mindig türelmesen álltak hozzám, s közösen megoldást találtunk a felmerülő nehézségekre, kérdésekre.

Összeségében nagyon pozitív élmény volt számomra a szakmai gyakorlatom a Városházán. Rengeteget tanulhattam, és nagyon sok új emberrel volt szerencsém megismerkedni.

2. A szervezet bemutatása

A Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala Kaposvár középontjában helyezkedik el a Kossuth tér 1. szám alatt. Városháza céllal eleinte a Bárány vendéglő épülete szolgált az 1800-as években. A 19.-dik században az épület volt elemi iskola, kocsmá, csendőrlaktanya és színház is volt. 1867-ben a Bárány vendéglő mellett egy új épületet kezdtek el építeni, ami 1868-ban már el is készült. Itt helyezkedett el a rendőrség, üléseket tartottak itt. Megalakult a város gyülekezete az épületben, majd újjá alakult az önkéntes tűzoltó- és mentőegyesület. Létrejött a Kerületi Betegsegélyező Pénztár, és az Osztrák-Magyar Bank helyi fiókja. Lebontották a Bárány vendéglőt, s elkezdték a mai épületet építeni. Az új Városháza 1903-ban elkészül, a felavatása 1904 március 15.-én történt. Ahol Németh István polgármester és Siposs Géza főjegyző tartott beszédet az ünnepségen. 1966-ra egy megüresedett iskolai épületet csatoltak hozzá, s felépült az öt szintes déli épületszárny is. 2000-ben Okmányiroda nyílt a városházán. Majd a következő években újabb felújítások során mélygarázst építettek az épület alá, a tornyon egy 18 számítógép által irányított harang hangjátékot helyeztek el, amit óránként lehet hallani. 2014-ben az akkor 110 éves üvegablakokat is felújították. Az épületben ma a városi önkormányzat testületei és hivatalai működnek. Az önkormányzati üléseket a díszteremben tartják, de házasságkötő teremként is funkcionál. (Nagy Zoltán & L.Balogh Krisztina, 2013)

A városházának rengeteg nevezetessége van. Öt emléktáblával büszkélkedhet: törökök kiűzésére emlékező tábla, 1712-es újjá telepítési engedélyét kiadó Esterházy Pál herceg táblája, Siposs Géza városi főjegyző táblája, díszpolgárok és polgármesterek neveit tartalmazó táblák. Itt volt látható a 302 éves Gugyuló Jézus-szobor, mely helyett most csak egy másolat található a lépcsőházban. A díszteremben Bacskay Béla festményei láthatóak, amelyek Kossuth Lajos és Deák Ferenc egész alakos portréi tekinthetők meg. De megtalálhatóak itt Németh István, Kovács-Sebestény Gyula és gróf Tisza Istvánt ábrázoló festmények is. Rengeteg nevezetes vendége is volt az épületnek, polgármesterek, írók, művészek. Például: Rákosi Jenő, Gróf Bethlen István, Szabó Lőrinc, Weöres Sándor, Orbán Viktor, Illyés Gyula és még sokan mások is megfordultak itt. (Nagy Zoltán & L.Balogh Krisztina, 2013).

A Hivatal felépítésének megértésében segít minket, ha tudjuk mik is a feladatai: "A közigazgatási szerv jogszabályban meghatározott közfeladata: Az önkormányzat működésével, valamint a polgármester vagy jegyző- feladat és hatáskörébe tartozó ügyek döntésre való előkészítésével és végrehajtásával kapcsolatos feladatok ellátása." (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023). A Közgyűlés

tevékenységével kapcsolatosan szakmailag előkészíti az önkormányzati rendelet-tervezetet, testületi előterjesztést, határozati javaslatot, s vizsgálja annak törvényességét. A Közgyűlés döntéseit ellenőrzi, szervezi és nyilvántartja. A Közgyűlés bizottságával kapcsolatban szakmailag előkészíti a bizottság előterjesztését, anyagokat. Véleményezi a javaslatokat, és a döntés végrehajtásáról is gondoskodik. A képviselő jogainak gyakorlását elősegíti, tájékoztatja, és a teljes hivatali munkaidőben köteles őt fogadni. Az Önkormányzat intézményeivel kapcsolatos irányítási és ellenőrzési feladatokban is úgyszintén részt vesz. Közreműködik az igazgatás szakmai kérdéseinek korszerűsítésében. Ellát bizonyos ügyviteli és működés-technikai tevékenységeket. Például az iktatás, postázás, irattározás.

Tulajdonosi szerkezete: A tulajdonosi szerkezete hierarchikus. A Hivatalt a polgármester irányítja. Alatta az alpolgármester áll, aki a polgármester által kiadott feladatokat látja el. Utána a jegyző következik, aki a Hivatal vezetője. Ő felelős a közérdeknek és jogszabályoknak megfelelő, szakszerű, páratlan, igazságos és színvonalas ügyintézés szabályainak ellátása. A hierarchikus rendszerben az alatta lévő lépcsőfokon az aljegyző áll. Ellátja a Közigazgatásági Igazgatóság vezetésével kapcsolatos feladatokat. A jegyző távolléte alatt döntéseket hozhat. Az aljegyző más elnevezésen az Igazgató. Felelős az igazgatáson belüli hatékony és célszerű munkamegosztásért. A feladatok gyors, hatékony, törvényes és eredményes elvégzéséért. Az Ellenőrzési Iroda az egyetlen kivétel, mert az a jegyző közvetlen irányításával működik. Az igazgatóságokon belül irodák működnek. Az itt lévő irodavezető szerepköre alapján egy osztályvezetőnek felel meg. Ők munkakörükön kívül még a dolgozók szabadságolási tervének elkészítéséről is. Ezzel el is értünk a rendszer legaljára a dolgozókhöz. Ezekon kívül megtalálhatóak bizonyos szakmai csoportok, melyeket a jegyző hoz létre. Ezen csoportok vezetője mégsem rendelkezik vezetői szinttel. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023)

Belső felépítése:

- **Gazdasági Igazgatóság:**
 - Üzemeltetési Iroda
 - Pénzügyi Iroda
 - Vagyongazdálkodási Iroda
- **Titkársági Igazgatóság:**
 - Testületi és nemzetiségi referatúra

- Humánpolitikai referatúra
- Iktatási, irattározási referatúra
- Köznevelési referatúra
- Népjóléti referatúra
- Törvényességi referatúra
- Informatika
- **Műszaki, Pályázati és Környezetfejlesztési Igazgatóság:**
 - Főépítészeti Iroda
 - Környezetfejlesztési Iroda
 - Műszaki Iroda
 - Pályázati Iroda
- **Polgármesteri Iroda**
- **Ellenőrzési Iroda**
- **Integrált Területi Program (ITP) döntés-előkészítő csoport**
- **Közigazgatási Igazgatóság:**
 - Adóügyi Iroda
 - Közterület-felügyelet
 - Szociális Iroda
 - Igazgatási Iroda

Gazdasági Igazgatóság előkészíti az önkormányzat pénzügyeivel, beruházásaival, az intézmények irányításával kapcsolatos döntéseket, együttműködve a társigazgatósággal. A testületi határozatokat, jogszabályokat és rendeleteket végre hajtja. Gondoskodik az önkormányzati vagyon nyilvántartásáról, hasznosításáról, s az ezzel kapcsolatos döntések előkészítéséről és végrehajtásáról. Az Üzemeltetési Iroda tartja karban a Hivatalt, s annak gépjárműveit, ingatlanjait. Gondoskodik a Hivatal karbantartásáról, porta szolgálatáról, takarításáról, infrastruktúrájáról. Pénzügyi Iroda készíti az éves költségvetési tervet, hiteltörlesztéseket, ki- és befizetéseket, kezeli a pénzügyi kereteket. A Vagyongazdálkodási Iroda gondoskodik az ingatlanok, mezőgazdasági területek hasznosításáról. Titkársági Igazgatóságon referatúrák, azaz bizonyos ügyekkel foglalkozó csoportok helyezkednek el. Testületi és nemzetiségi referatúra szerkeszti a Kaposvári Közlönyt. Összefogja a bizottsági, településrészi, nemzetiségi önkormányzati titkárok munkáit. Szervezi a munka- és tűzvédelmi oktatásokat a dolgozók számára. A Humánpolitikai referatúra szerepkörébe tartozik, hogy elvégzi az adminisztrációkat, nyilvántartásokat. Szervezi a dolgozók képzését és

továbbképzését. Az iktatási, irattározási csoport végzi az iktatásokat, iratok selejtezését, levéltárba vételét. Köznevelési referatúra kapcsolatot tart a Kaposvári Tankerületi Központtal. A közneveléssel, óvoda alapítással, óvodai körzethatárok kijelölésével kapcsolatos feladatokat intézi. Népjóléti referatúra szervezi az egészségügyi, szociális és gyermektörvényben meghatározott alap- és szakellátási feladatokat. Ezen intézményeket felügyeli. Törvényességi csoport a Hivatal belső adatvédelmi és adatkezelési szabályzatait felülvizsgálja és a jogszabályoknak való megfelelésségüket biztosítja. Végezetül az Informatika csoportja, akik ügyelnek az elektronikus információbiztonságra, éves informatika fejlesztési terveket készítenek. A gépek selejtezését, javítását, és a Városháza tornyában lévő harangjátékért felelősek. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023)

Műszaki, Pályázati és Környezetfejlesztési Igazgatóság egyik része a Főépítészeti Iroda. Részt vesz a városfejlesztési és tervezési pályázatokban. Ezen kívül településpolitikai, településfejlesztési, településüzemeltetési és az önkormányzat ingatlanvagyon-gazdálkodási feladatok döntésében. A Környezetfejlesztési Iroda figyel a környezetvédelemre, "zöld város" programot megvalósítja. Műszaki Iroda a beruházások, felújításokat intézi. Rendszerezi, és felügyeli az intézmény energiagazdálkodását. A Pályázati Iroda, mint az elnevezéséből is látható főleg a pályázatokkal foglalkozik. Előkészíti, elbírálja s figyelemmel kíséri azok menetét. A közbeszerzéssel kapcsolatos teendők is hozzájuk tartozik. Polgármesteri Iroda ellátja a polgármesteri referensi feladatokat. A hivatal külső civil kapcsolatait ápolja, a honlapot naprakészen tartja. Részt vesz a rendezvények, ünnepek, sport rendezvények szervezésben. Az Ellenőrzési Iroda a belső és az önkormányzat kapcsolatainak ellenőrzését biztosítja. Ezekről jelentést készít, még az éves képzések tervét is ők állítják elő. Integrált Területi Program döntéselőkészítő csoport főként a döntéseket segíti meghozni javaslatok, pályázatokkal kapcsolatban, e mellett csalás és korrupció ellenes képzéseken is részt vesznek. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023)

Közigazgatási Igazgatóság az a rész, ahol a gyakorlatom nagy részét töltöttem. Egyik ágazata az Adóügyi Iroda, ahol adó- és érték bizonyítványokat állítanak ki. Adókötelezettséget állapítanak meg, adóbehajtásokkal foglalkoznak. Ide tartozik a Közterület-felügyelet is. Ők a biztonságért, szabályok betartásáért felelősek. A Szociális Iroda a nevéből eredően a szociális ügyekért felel, ilyen például a halmozottan hátrányos gyermekek esetei. Van, hogy még környezettanulmányra is kimennek, a támogatásokról szóló kérelmek is hozzájuk tartoznak. Az Igazgatási Iroda több részből áll. Itt találhatóak az anyakönyvesek, akik a névváltoztatásokkal

foglalkoznak. Házasságkötéseket bonyolítanak le. Vannak hagyatékosok, ők az elhunytak rokonaival foglalkoznak, örökségekkel például. Általános igazgatás részen rengeteg dologgal foglalkoznak: kutak, zajmérés, bejelentések, fakitermelés, Deseda. A Kereskedelmi Igazgatás részlegén főleg az üzletek, magánvállalkozók, ingatlanközvetítők, szálláshelyekkel kapcsolatos ügyeket intézik. Itt segítenek az ügyfeleknek, hogy mi is kell az üzlet elindításához, hogyan is tudja beadni a papírokat online. Hogyan jelentse be, ha valami változik, például: adószám, székhely, nyitvatarás, termékek listája, megszüntetése a cégnek...stb. (Loginet, 2023)

A vállalat fejlődését az elmúlt három év költségvetéséből lehet a legegyszerűbben összehasonlítani. Ezek hivatalos adatok, mely a honlapon keresztül mindenki számára elérhető. A tárgyévi bevétel 2021-ben 12.101.694ezer Ft volt, ami következő évre 16.170.545ezer Ft-ra nőtt, s idén ez az összeg 17.353.595ezer Ft lett. A tárgyévi kiadása 2021-ben ez az összeg megegyezett a tárgyévi bevétellel. 2022-ben ez 17.855.615ezer Ft volt. Az idei évben ez 20.083.095ezer Ft lett. 2021-ben nemrendelkezett maradvánnyal, 2022-ben 1.685.070ezer Ft maradványa lett. Idén pedig 679.500ezer Ft lett ez az érték. 2021-ben és 22-ben nemvolt semmi áthúzódó kötelezettség, sem pedig finanszírozási célú pénzügyi bevétel és kiadás. 2023-ban viszont lett 2.050.000ezer Ft finanszírozási célú pénzügyi bevétele. Ezek alapján megfigyelhető, hogy mennyit nőtt a bevétele a hivatalnak. Itt megtalálható az alkalmazottak száma is, mely egy csökkenést mutat a három év alatt. Ennek oka lehet a COVID-vírus. A közszférában alkalmazottak száma 939fő-ről 900-ra, önkormányzatnál foglalkoztatott 23fő 7fő-re, és a közfoglalkoztatott 82fő 70fő-re csökkent. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal 2021/2022/2023 évi költségvetései)

3. A vállalat honlapja, és a szervezethez tartozó honlapok

A Kaposvár Polgármesteri Hivatal rendelkezik saját weboldallal, mely neve: Kaposvár Megyei Jogú Város Hivatalos Ügyeinek Weboldala. Mely igen könnyen értelmezhető, naprakész és hihető. De ezt a következő témarészben alaposabban kifejtem. Facebook oldaluk nincs, viszont a Polgármesternek Szita Károlynak van. Az ő adatlapján láthatjuk a legfrissebb intézkedéseit, eseményeket, amiken részt vett. Instagramm, vagy más közösségi oldalon se található meg a Városháza. Szerintem ennek az az oka, hogy nemigazán lenne mit feltöltenie. Hiszen az információk ott a honlapjukon, s míg más üzletek akciókat, vagy új terméket/szolgáltatást tud felmutatni. Addig a Hivatalnál ilyen változtatások nincsenek. Első impresszióra az oldal igen feltűnő a citromsárga színű kiemelése miatt. Navigáció szempontjából nagyon átlátható, könnyen ellehet jutni arra az alfültre, amit keresünk. A jobb felső fülben átlehet menni a Kaposvár oldalra automatikusan, ahol még több információ található a várossal kapcsolatban. Az oldal számítógépen és ugyanúgy mobiltelefonon is elérhető. Telefonon automatikusan reszponzív, azaz mobilbarát módon jelenik meg, ezzel nem okoz problémát, hogy nagyítgatni kell az olvashatósága miatt. Már a kezdő oldalon segítséget ajánl fel, hogy mit is szeretnénk. De e mellett alul kifejezés alapján is lehet keresni. A fő menü sor jól tagolt, a linkeket is külön veszi. A kezdő oldalon megtalálhatóak az elmúlt év munkatervei, melyeket az ide látogatók le is tölthetnek, ezen is látszik, hogy az oldal mindig friss adatokat tartalmaz. A weboldal gyorsan betölt, nem kell rá várni. Megfelelő információval látja el az olvasóit, melyek relevánsak és frissek. A fő menü sorban található a telefonkönyv, melyen az összes területhez tartozó ügyvezetők elérhetőségei megtalálhatóak nagyon könnyen. Ugyanitt megtalálható az ügyfélfogadási idők listája is. Így még ha esetleg nem is találja meg az oldalra látogató az összes kérdésére a választ, emailben, telefonon, vagy személyesen több információt kaphat róla. Véleményem szerint nagyon probléma megoldó és fogyasztó orientált a weboldal. Óriási előnye, hogy nincsenek reklámok az oldalon, sem az oldal sávjában sem, amikor átlépünk valamelyik aloldalára.

A 7C alapján is lehet az oldalt elemezni, melynek elemei:

- Context (Kontaktus)
- Community (Közösség)
- Customization (Egyediesítés)
- Communication (Kommunikáció)
- Connection (Kapcsolódás)

- Commerce (Kereskedés)
- Contect (Tartalom)

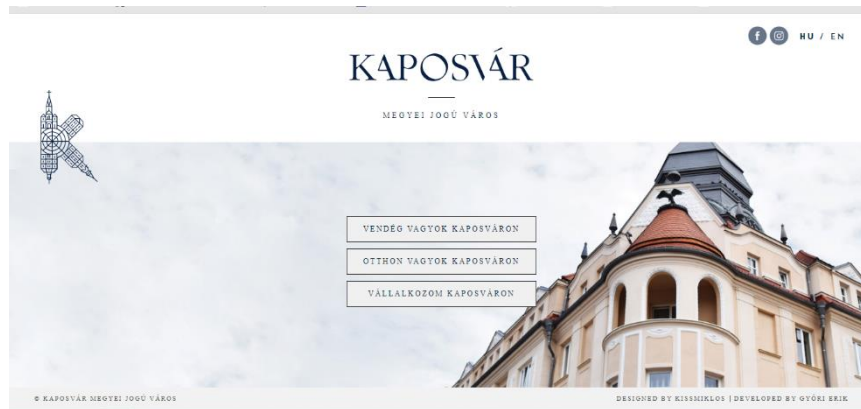
Kontaktus alapján a weboldal letisztult, egyszerű, tipográfia segíti az olvasását. Az oldal dizájnya egységes a sárga színt helyezi előtérbe, A bal felső sarokban megtalálható a Hivatal logója, mely az arculatját képviseli. Közösség szempontjából nincs lehetőség a weboldal látogatói között közvetlen kommunikációra. Egyediesítés fontossága érdekében az oldal reszponzív, azaz rendelkezik webes és okostelefon dizájnnal is. Kommunikációnál lehetőség van a telefonkönyv menü alapján minden szolgáltatásrészben dolgozó ügyintézővel felvenni a kapcsolatot telefonon, emailen, vagy ügyfélfogadási idején belül személyesen is. Kapcsolódásnál a Kaposvár oldalra átirányít a jobb felső sarokban lévő link segítségével. E mellett a főmenüben van egy fontosabb linkek nevű rész, ahol további releváns oldalakhoz lehet átjutni. Mivel ez egy szolgáltatást nyújtó költségvetési szerv honlapja, így kereskedésre itt nincs lehetőség. Az oldal tartalma releváns, napra kész hasznos információkat tartalmaz. Keresőmotorral van ellátva, ami könnyen megtalálható a főmenü alján. Összességében tájékoztatást nyújt az oldal a megtekintői számára. (Tamus Antalné Dr, 2009)

The screenshot shows the official website of Kaposvár Megyei Jogú Város Hivatalos Ügyeinek Weboldala. The header is yellow and contains the city logo, the name 'KAPOSVÁR MEGYEI JOGÚ VÁROS HIVATALOS ÜGYEINEK WEBOLDALA', and the text 'Akadálymentesítési nyilatkozat' and 'Irány a www.kaposvar.hu'. The left sidebar lists various services like 'Ügyintézési tájékoztató', 'Veszélyhelyzet alatt hozott Polgármesteri döntések', and 'Elektronikus ügyintézés'. The main content area has a white background and contains a public notice in Hungarian regarding COVID-19 safety measures, signed by Dr. Csillag Gábor. The notice mentions the government's decision on November 4, 2020, and requests citizens to use electronic services to avoid public places.

1.kép Kaposvár Megyei Jogú Város Hivatalos Ügyeinek Weboldala (Weboldal screen)

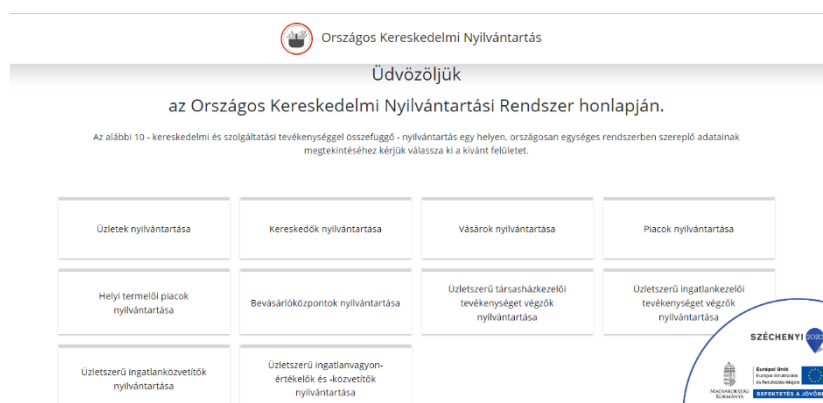
A Kaposvár weboldal kezdő oldalán három választási lehetőséget kínál fel. Az a szempont alapján, hogy Kaposváron vendég, otthon, vagy vállalkozó vagyok. Az oldal nagyon modern, színes képekkel, kevés szöveggel. Az első rész a vendég szerep, amire kattintva felkínálja számunkra Kaposváron a látnivalókat, fesztiválokat, gasztronómiát, szállásokat és szuveníreket. Itt lejjebb görgetve mindegyiknél példákat hoz fel képekkel, s kilehet választani melyikről akarunk többet olvasni. Nagyon jó a felépítése, mert ahogy görgetjük az egeret, a képekre érve azok mozognak. Ezzel is felhívják a nézelődő figyelmét. Az otthon szekcióban ugyanúgy felkínálja a fő menü több lehetőséget. Első a hivatalos ügyek, itt átirányít a Kaposvár Megyei Jogú Város Hivatalos Ügyeinek Weboldalára. Második a lakossági információk, ahol

egészségügy, oktatás, szociális ügyek, kultúra, közösségek, sport, közlekedés, környezetvédelem és szolgáltatások, amiket felhoz. Ezeken belül további almenüket hoz fel, de ez szinte minden témakörben lefedi a várost. Főmenü következő címe programok, és végül a várostörténet. De, ami hozzánk tartozik az a harmadik lehetőség, hogy vállalkozom Kaposváron.



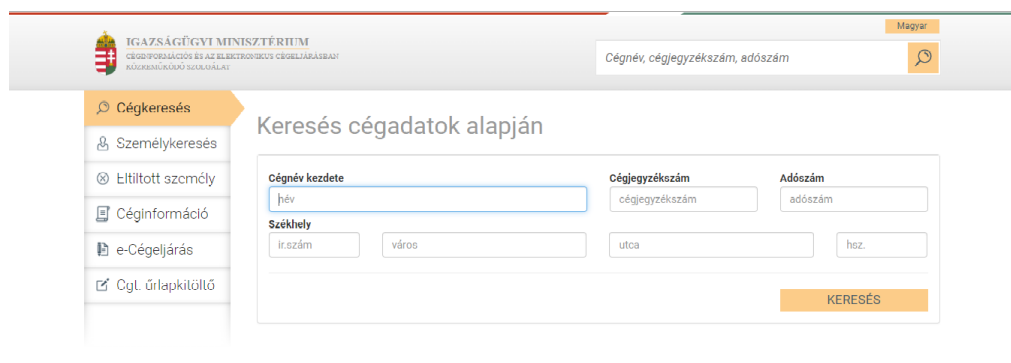
2.kép Kaposvár Weboldal (Weboldal screen)

Automatikusan átirányít a Kaposvár Fejlesztési Központ oldalára. A kezdő oldalon az oldal logója, fő menüsor, és egy rövid bemutatás található. A bemutatkozásuk “küldetésük” tömör, lényegre törő, és szép képekkel van ellátva. A weboldal alján a kapcsolatok találhatóak meg. Van pontos cím, telefonszám, emailcím is, ahol fellehet venni velük a kapcsolatot. Különlegessége az oldalnak, hogy felül egy toló kocsis ábra helyezkedik el jól észrevehetően. Erre kattintva kisegítő lehetőségeket ajánl fel: szöveg nagyítása/kicsinyítése, szürkeárnyalat, nagy/negatív kontraszt. A fő menüsor első címe: rólunk. Ha rá lépünk egy almenüt tartalmazó sáv jelenik meg. Itt cégtörténet, küldetésük, csapatuk, és pályázataik találhatóak meg. Második a munkánk, ahol városfejlesztés, gazdaságfejlesztés, és vagyongazdálkodás részek közül lehet választani. Következő a szolgáltatásaik, referenciák, aktualitások, pályázatfigyelés, befektetőknek, és kapcsolat az utolsó.



3.kép OKNYIR (Weboldal screen)

Ezen kívül az OKNYIR oldal is valamilyen szinten a közigazgatási rész weboldala. Ez az Országos Kereskedelmi Nyilvántartás Rendszer honlapja. Itt minden kereskedő, üzlet, vásár, piac, helyi termelői piac, bevásárló központ, és még más üzletszerű tevékenykedők is megtalálhatók. Ez az itt dolgozók, de ugyanúgy az ügyfelek számára is használható. Az oldal le egyszerűsített, rögtön a nyitó oldalon 10 külön álló nyilvántartás közül lehet választani. Ha kiválasztjuk a számunka leginkább preferáltját, ott felül egy segéd szöveget találunk, hogy pontosan itt mik is vannak nyilvántartva. Alatta keresési felületek találhatók, ahol beírni is lehet, de felajánlja a leggyakoribbakat s azok közül is lehet választani. Keresésre kattintva kidobja a leírtak alapján a lehetséges üzleteket/kereskedőket. Ezzel például megtudhatjuk nézni, hogy az adott cég eltiltás alatt van-e. De a részletekre kattintva minden információt megkaphatunk. A pontos helytől, termékek leírását és nyilvántartásait is.



4.kép E-cégjegyzék (Weboldal screen)

Másik fontos weboldal, ami a kereskedelmi részhez tartozik az az E-Cégjegyzék. Ez egy ingyenes tájékoztató jellegű céginformációkat tartalmazó oldal. A nyitó felületen egy tájékoztató található, hogy pontosan mire jó az oldal. Felül jobb oldal egy kereső sáv helyezkedik el a gyors keresés miatt. Bal oldalt található a főmenü sor. Ahol lehet választani, hogy céget vagy személyt akarunk keresni. Alatta az eltiltott személyek is megtalálhatóak, és még egy cég űrlapkitöltő is szerepel itt.

Egyéni vállalkozók nyilvántartása
(nyilvános adatok lekérdezése)
EVNY Portál v.6.10 | Nyilvántartás azonosító: 09005-00172

Adja meg az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát vagy az adószám első 6 karakterét a lekérdezéshez!

Adószám első 6 számjegy

Lélekképek

Nyilvántartási szám

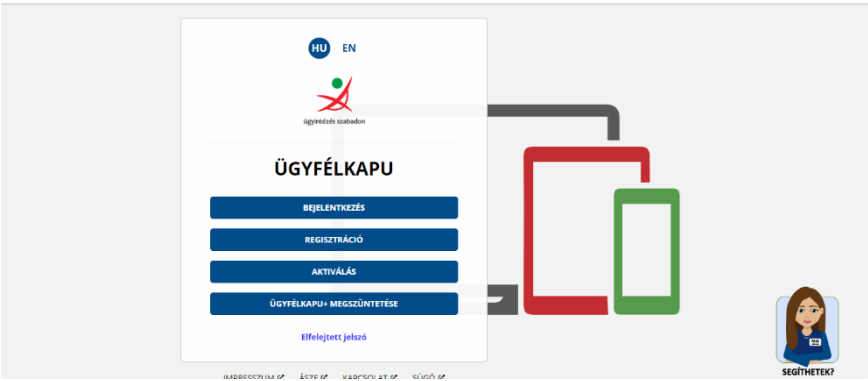
Az egyéni vállalkozó gazdasági tevékenysége során az „egyéni vállalkozó” megjelölést (vagy annak e.v. rövidítését) és nyilvántartási számát neve (aláírása) mellett minden esetben köteles feltüntetni.

Lélekképek

5.kép EVNY Portál (Weboldal screen)

Az EVNY Portál segítségével egyéni vállalkozókat lehet keresni adószám, vagy nyilvántartási szám alapján. Ezt inkább csak a Hivatal tudja használni, meg esetleg az egyéni vállalkozó nézheti meg hogyha esetleg valami adatára szüksége lenne.

Az egyik legfontosabb weboldal az Ügyfélkapu. Hiszen az ügyvezető csakis ezen keresztül tudja átvenni a papírokat, itt tudja ő is kiküldeni a hiány pótlást, ha valami hiányzik a beadványból vagy esetleg valami nem jól lett beadva. Szerintem a legtöbb ember ismeri ezt az oldalt, hiszen nagyon sok mindenben tud segíteni. Ezen keresztül lehet egyetemre a jelentkezést hitelesíteni, segítségével belehet lépni rengeteg más oldalba is például a EESZT Portálba, Gov centerbe...stb. Minden egyéni vállalkozónak, üzlet létrehozónak rendelkeznie kell egy Ügyfélkapuval.



6.kép Ügyfélkapu (Weboldal screen)

4. SWOT-elemzés, versenytársak

“Az egyes stratégiai tényezők nem egyforma súllyal szerepelnek, így érdemes a cég, a márka teljesítményére legnagyobb hatást gyakorló kritikus tényezők meghatározása.” (Székey Géza, Sipos László, & Kis Oszkár Zsolt, 2006) A SWOT egy olyan elemzési technika, amivel egy cég, termék, ötlet vagy projekt életképességét vizsgáljuk meg. Feltérképezi az elemzés tárgyának az erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit.

SWOT- elemzés	SEGÍTIK a célok elérését	GÁTOLJÁK a célok elérését
BELSŐ TÉNYEZŐK (szervezeti jellemzők)	ERŐSSÉGEK (strengths)	GYENGESÉGEK (weaknesses)
KÜLSŐ TÉNYEZŐK (környezeti jellemzők)	LEHETŐSÉGEK (opportunities)	FENYEGETETTSÉGEK (threats)

6.kép SWOT (Proman consulting,

SWOT elnevezése az elemzés négy terület angol megfelelőjéből tevődik össze:

Strengths – erősségek

Weaknesses – gyengeségek

Opportunities – lehetőségek

Threats – veszélyek

Ezt a négy területet a SWOT két alap kategóriába rendezi:

Belső tényezők: ezekre van ráhatásunk. Ide tartoznak az erősségek (S), és gyengeségek (W).

Külső tényezők: ezekre nincs közvetlen ráhatásunk, mert a hatáskörünkön kívül esnek. Ilyenek a lehetőségek (O), és a veszélyek (T). (Proman consulting, 2019)

Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának SWOT analízise:

Erősségek: (belső tényezők)

- Elhivatottság
- Jól működő belső rendszer
- Színvonalas tovább képzések
- Ügyfelek bizalma

- Magas szintű ügyfélkezelés
- Innovativitás
- Jó probléma megoldó képesség

Gyengeségek: (belső tényezők)

- Technikai problémák
- Terheltség
- Időgazdálkodás
- Egyhangú munka

Lehetőségek: (külső tényezők)

- Gazdasági helyzet javulása
- Politikai szabályozás
- Együttműködés több civil szervezettel
- Személyzeti igazgatás fejlesztése

Veszélyek: (külső tényezők)

- Politikai/jogi szabályozások
- Ellentétek az ügyfelekkel
- Munkaerőhiány
- Teljeskörű online ügyintézés

“A pozicionálás során a vállalkozás meghatározza, hogy az adott célpiacon hol helyezkedik el a termékeivel a versenytársak termékeihez képest. Meg kell fogalmazni azokat a tényezőket, amelyek a fogyasztó számára előnyt jelentenek a vállalkozás termékeinek megvásárlásával.” (Magdáné Németh, 2008). Az önkormányzati igazgatás nem rendelkezik versenytársakkal, nem áll versenyben semmilyen szervezettel. A közigazgatás rendszerében az önkormányzati igazgatás duális szinten helyezkedik el az állami igazgatással.

Az önkormányzati igazgatás: törvényi- és saját feladat meghatározás, helyi közügyeket lát el. Önálló döntési jogkörrel rendelkezik, választott vezetők irányításával működik, szervezetüket önállóan határozzák meg. Önálló költségvetés, saját tulajdon és bevételek. Nincs felettes szerv.

Az állami igazgatás: Jogszabály, illetve a felettes szerv által meghatározott önálló feladat-, hatáskör, döntési jogkörrel rendelkezik. Állami feladatokat lát el, önálló döntési jogkörrel rendelkezik. Hivatali forma, egyszemélyi vezetés, szervezetüket jogszabály határozza meg. Önálló költségvetésük van, állami vagyonkezelők. Van felettes szervük.

A két szervezetrendszer segíti a másik munkáját, összhangban vannak. A települési és vármegyei önkormányzat mellérendeltségi viszonyban állnak egymással. Az önkormányzatnak nincsenek versenytársai, de több szervezettel is kapcsolatban áll, ami segíti az ő munkájukat.

Ilyen szervezetek:

- Országgyűlés
- Kormány
- Köztársasági elnök
- IM+BM (igazságügyi minisztérium és belügyi minisztérium)
- Fővárosi és vármegyei kormányhivatal
- Miniszterek

Társszervezetek/társhatóságok, akikkel bizonyos ügyekben együtt dolgoznak:

- Somogy Vármegyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Népegészségügyi osztálya
- Somogy Vármegyei Kormány Hivatal (SVMK) Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi osztálya (közismertebb nevén NÉBIH)
- Katasztrófa Védelem
- Kaposvári rendőrség
- Somogy Vármegyei Kormányhivatal Agrár ügyi főosztály Növény-és Talajvédelmi osztálya
- NEHITI
- SVMK Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
- SVMK Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály

A társszervezetek bizonyos ügyeknél kapcsolatba állnak a Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Közigazgatósági osztályával. Van, hogy csak ellenőrzési szinten, vagy közösen tudják vinni az ügyet. De az is előfordul, hogy felsőbbrendű szervezetként jelenik meg. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023)

5. Marketing eszközök elemzése,7P

A Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal a szolgáltatási szektorhoz tartozik. A szolgáltatási szektor, (tercier szektor vagy harmadlagos szektor) a fejlett gazdaságok három legfontosabb gazdasági ágazata közé tartozik.” A szolgáltatások lényegében a szükségletek kielégítésére végzett tevékenységek összefoglaló elnevezése. “ (Csabai, 2022). A szolgáltatási szektor jellemzői: a szolgáltatás eredménye fizikai mennyiségben nem mérhető, a szolgáltatás igénybevételéhez általában szükséges a fogyasztó jelenléte is, területén fejlődés figyelhető meg. (Tamus Antalné Dr, 2009)

“A marketingmix a vállalati marketingeszközök különböző piaci helyzetben alkalmazott kombinációja.” (Bauer-András & Berács-József, 1998). Vagyis a marketing mix azoknak a marketing eszközöknek a kombinációja, amiket felhasználunk ahhoz, hogy egy termék vagy szolgáltatás elérje a kitűzött marketing célt. Rövid története 1948-ben kezdődik, amikor James Culliton először használta a marketing mix kifejezést. 1953-ban Neil Borden American Marketing Association ülésén már marketing mix néven hivatkozott rá. Mégis híressé 1960-ban Jerome McCarthy tette, aki a 4P modellt megírta, s összekapcsolta a marketing mix-el. Ez lett az alapja. (Tamus Antalné Dr, 2009)

4P elemei:

- Product (termék, termékpolitika)
- Price (ár, árpolitika)
- Place (értékesítés helye, értékesítési politika)
- Promotion (eladásösztönzés, reklámpolitika)

1981-ben Bernard Booms és Mary Jo Bitner publikálta a Marketing strategies and organizational structures for service firms” című könyvet, mely a szolgáltatásmarketingre helyezte a hangsúlyt. Itt a 4P további három szemponttal lett kiegészítve s így alakult ki a 7P. (Tamus Antalné Dr, 2009)

Három új eleme:

- People (emberi tényezők)
- Physical Evidence (fizikai tényezők)
- Process (folyamat)



7.kép 7P (Tamus

Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala egy non-business szolgáltatás. Azaz elsődlegesen nem a gazdasági haszonszerzés céljából működik. A szolgáltatás marketing legfontosabb tétele a HIPI-elv:

- Heterogeneity (ingadozás): A szubjektivitás szerepe nagyon fontos, hiszen minden fogyasztó különböző képen ítélheti meg ugyanazt a szolgáltatást. A szolgáltatást emberek nyújtják, akiknek oktatási teljesítménye ingadozó lehet.
- Intangibility (megfoghatatlanság): A szolgáltatás minőségéhez megtapasztalásához azt igénybe kell venni.
- Perishability (romlékonyság): Szolgáltatásokat nem lehet tárolni, későbbre elrakni, mint a kézzel fogható termékeket.
- Inseparability (elválaszthatatlanság): A szolgáltatás igénybevétele és nyújtása egy helyen zajlik. (Tamus Antalné Dr, 2009)

Product:

A marketing mix első eleme a termék. Termék bármi lehet, ami kielégíti a fogyasztói és vásárlói igényeket, tehát nem csak fizikai, de a szolgáltatásokat is ide soroljuk, ezek az úgynevezett megfoghatatlan termékek. A Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalánál, azon belül



8.kép Product (123RF, 2023)

is a Közigazgatás résznél a termék maga a szolgáltatás, az ügyintézés folyamata. Ez a folyamat lehet személyesen, mikor segítséget nyújt az ügyfél részére. De az is ide tartozik, hogy az itt dolgozó megcsinálja az ügyet elektronikusan. Kézzel fogható része lehet egy határozat, engedély vagy más hivatalos papír/dokumentum. Mégis inkább a fogyasztó szemszögéből a folyamat befejezése számít, hogy a bizonyos engedéllyel megnyithassa az üzletét, vagy a változtatások, amiket bejelentett, azokat alkalmazni tudja. Mivel szolgáltatásról van szó, így az ismert termékciklus szakaszai (bevezetés, növekedés, érettség, hanyatlás) sem figyelhetőek meg. (Kormány rendeletek, Kereskedelmi törvények)

Price:

Az ár, árpolitikánál arról a piaci árról beszélünk, amit a fogyasztónak ki kell fizetnie a termékért. Egy olyan ideális árat kell találni, amit a vásárlók képesek és hajlandóak kifizetni az adott termék után. Nehéz az egyensúlyt megtalálni, mert alacsony ár mellett



9.kép Price (123RF, 2023)

megnő az értékesítés, de ezzel a profitunk kevesebb lehet. Míg alacsony ár mellett kevesebb a termék, de nagyobb profit alakulhat ki. A hivatalnak nincs versenytársa, így nem kell viszonyítási alapként arra fókuszálni. Nagyon sok eljárás lett illetékmentes az elmúlt időszakban, mert régebben kellett fizetni mondjuk azért is, hogy az ügyfélt ingatlanközvetítő névjegyzékbe vegyék. Ez ma már teljesen ingyenes. Ezt az illeték törvény (1990.évi XCIII.törvény). Itt csak néhány fix költség jelenik meg bizonyos szolgáltatások után. Ezeknek két típusát lehet megkülönböztetni az egyik, amikor eljárásért, a másik amikor a tulajdonért kell fizetni az önkormányzat/hivatal fel. Ilyenek például: igazgatási szolgáltatási díj a telepeknél. A telepengedély igazgatási díja elsőfokú eljárásban 5000Ft, fellebbezés esetén 6000Ft. Vagy ha önkormányzat tulajdonát veszi bérbe ilyen lehet ingatlan vagy földterület. Azért is fizetni kell, ha például a zöldséges nem az üzletben, hanem az üzlet előtt pakolja ki áruit s mivel az már nem az ő tulajdona, így ezért is fizetési kötelezettségei vannak az önkormányzat felé. (Kormány rendeletek, Kereskedelmi törvények)

Place:

Értékesítési helynél a terméket kell eljuttatni a fogyasztó számára. Fontos, hogy milyen úton és módon történik ez. Kaposvári hivatal által nyújtott szolgáltatásoknak földrajzi eloszlása Somogy vármegyét fedi le. Ennek oka, hogy Kaposvár vármegye székhely, így teljes vármegyei ügyfélkörrel rendelkezik



10.kép Place (123RF, 2023)

bizonyos területrészeken. Ilyen például az ingatlanközvetítők névjegyzéke, amit itt lehet létrehozni Somogyban. De üzletek szempontjából csak Kaposvár és közeli vonzáskörzete tartozik ide. Rendezvényszervezésnél pedig csak Kaposvár területét képviseli. Maga az értékesítési hely az a Városháza. Értékesítési csatorna lehet személyesen, postai úton és online is az ügyintézés szempontjából. (Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata, 2023)

Promotion:

Az eladásösztönzéshez tartozik minden marketingtevékenység az offline marketing eszközöktől az online és digitális eszközökig. Minden olyan tevékenység ide tartozik, amivel a fogyasztót próbáljuk meggyőzni és vásárlásra ösztönözni. Régebben a Kapos TV-ben volt egy műsor, amiben a hivattal kapcsolatos



11.kép Promotion (123RF, 2023)

folyamatokról, ügyekről volt beszélgetés. Ezzel is a lakosságot próbálták felvilágosítani a lehetőségeiről. De később ezt a műsort eltörölték, mert nemhozott túl nagy sikert. Mivel ez egy

non-business szolgáltatás nincsenek marketingtevékenységei. (Nagy Zoltán & L.Balogh Krisztina, 2013)

People:

A vállalat teljesítményét nagy mértékben befolyásolja a human erőforrása, azaz a vállalatnál dolgozó személyek. Képesek vagyunk egy adott céget egy ott dolgozó emberrel azonosítani, vagyis, ha a fogyasztó nincs megelégedve vele, s rossz tapasztalataink vannak egy bizonyos alkalmazottal nembiztos, hogy azt a céget választja másodjára is. Pedig lehet, hogy egy másik alkalmazottnál teljesen

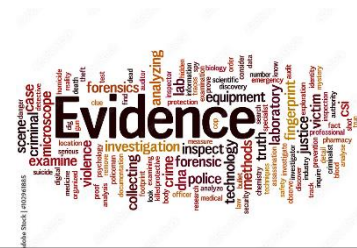


12.kép People (123RF, 2023)

máshogy viszonyulna az egészhez. A HR (human resources) e miatt lett nagyon fontos. Ők végzik a munkaerő toborzását, betanítását, továbbkérését. Valamint a vevőszolgálatot, panaszkezelést. (Tamus Antalné Dr, 2009) A Kaposvár Hivatalánál ez nagyon fontos tényező. Első sorban az ügyintézők magason iskolázottak, tapasztaltak és folyamatos továbbképzéseken vesznek részt, hogy napra készek legyenek szakmailag. Megjelenés szempontjából szolid üzleti külsőt várnak el az alkalmazottaktól, ezzel is egy megbízható, tanult kisugárzást hoznak létre. Nem lehet túl rövid szoknyát/nadrágot viselni, sem erős sminket vagy élénk színű körömlakkot és ruházatot. Fontos a kommunikáció, a probléma megoldó képesség. Mindig kedvesen, türelmesen és segítőkészen fordulnak az ügyfelekhez. Szem előtt tartják az a régi mondást, hogy az ügyfélnek mindig igaza van, s próbálják a konfliktusokat kerülni, vagy minél előbb megoldani. Előnyt jelent az alkalmazottaknak, ha több nyelven is beszélnek, mert gyakori a külföldi ügyfél.

Physical Evidence:

A fizikai tényezők közzé azok az ingerek tartoznak, amik a szolgáltatás igénybevételekor érik a fogyasztót. (Tamus Antalné Dr, 2009) A hivatalnál a legkisebb inger a hőmérséklet, mely igen kedvező mert minden irodában egy légkondi helyezik el, mely nyáron hűt télen pedig fűt. Így mindig kellemes a



13.kép Physical Evidence (123RF, 2023)

hőmérséklet. A hanghatások nem a legjobb, mert hiába hangszigeteltek az ablakok még így is bizonyos külső zajok hallhatóak, mint például autók, kinti zene. Az épületen belül nincsenek hangszigetelt ajtók, így alapzaj megfigyelhető, de ez nemzavaró az ügyfelek számára. Az illatok minden irodában más, attól függ az alkalmazott milyen illatosítót alkalmaz. A kereskedelmi részen, ahol én is voltam általában jó illat volt. De ebédidő környéken mindenütt kaja szag volt. Mivel külön étkező helység nemvolt, így az irodákban evett mindenki, itt melegítette meg

a mikróban az ebédjét. Az irodákban az összképet nagy mértékben rontja a hűtőszekrény és a mikró. A bútorzat sem a legmodernebb, kicsit régies kinézetűek. Minden irodában fehér egyszínű fal van, amit az itt dolgozók képekkel próbáltak kicsit otthonosabbá tenni. Egységesen nem lehet véleményt mondani, mert minden iroda máshogy van berendezve. Vannak, ahol virágokkal, kis szobrokkal van feldobva a szoba, de van, ahol egy szekrény és egy íróasztal a falon se található semmi. Ezt az ott lévő ügyintéző dönti el, s alakítja ki. Abban az irodában, ahol gyakorlatom során legtöbbet voltam festményekkel volt a fal feldobva, s a hűtő mellett, ami szerintem rontotta az összképet, azaz volt, hogy rengeteg kábel volt a földön a gépek, nyomtatók vonalas telefonok miatt. A folyosó is egyszerű kisugárzást nyújtott. Ülőhelyek, kisasztalok helyezkedtek el a papírok kitöltésének a segítségével. Az egyik kisasztalon előre kihelyezett dokumentumok voltak kategorizálva, hogy aki azzal az üggyel (anyakönyvi, hagyatéki) kapcsolatban szeretne intézkedni míg vár előre kitöltse a részére szükséges papírokat. Egy kisebb felmérés során megkérdeztem 25 ügyfelet, míg várákozott, hogy mi a véleménye a hivattal kapcsolatban érzékszervei alapján. A többség számára az ételszag volt zavaró, de volt, akinek például a villany erősségével voltak problémái, vagy kényelmetlennek találta a kinti székeket.

Process:

A folyamat azon lépéseket foglalja magába, amelyek a szolgáltatás végfelhasználóig történő eljuttatásig történnek. Ezek a lépések különböző tervezéseket, üzleti folyamatokat, ütemezést, mérést és útmutatókat tartalmaznak. (Tamus Antalné Dr, 2009) Mivel itt a legtöbb folyamat egyedi így nincs egy egységes folyamat rendszer, mindegyik más. A kereskedelmi részen bejön az



14.kép Process (123RF, 2023)

ügyfél, ahol felvilágosítást kap, hogy milyen úton módon tudja az ügyét intézni. Elmondjuk, hogy elektronikus felületen hogyan tudja benyújtani a bejelentést. Ez egy nyomtatvány kitöltő program. Amennyiben csak meglévő kereskedelmi tevékenysége kapcsán változást akar bejelenteni, akkor az elektronikus ügyintézés szabályainak megfelelő levelező rendszerhez irányítjuk (E-papír). Személyesen csak a vásárlók könyvét tudja hitelesíteni az ügyfél. Ebből is látszik, hogy a kereskedelem területén az elektronikus ügyintézés szinte kizárólagos. Bejelentéshez különböző dokumentumokat kell benyújtani, melyek a jogosultságot igazolják: ezek körébe tartozik az ingatlan használatának jogosultságát igazoló jogirat, mely lehet bérleti szerződés vagy hozzájáruló nyilatkozat. Cégek esetében kötelező melléklet az aláírási cím példány is. A vendéglátó tevékenységet végző gazdálkodó szervezet egyetlen kivételtől

eltekintve köteles az irányadó jogszabály értelmében képesítéssel rendelkező alkalmazottal vagy vezetővel rendelkezni. Azt ezt tanúsító bizonyítványt be kell nyújtani. Amennyiben alkalmazott rendelkezik képesítéssel akkor még az alkalmazottal kötött munka szerződés is kötelező melléklete a beadványnak. Kereskedelmen belül vendéglátás, abban is speciálisabb terület, hogy zene szolgáltatás is kapcsolódhat hozzá. A zene szolgáltatást ugyanúgy a jegyző hatásköre, de már nem kereskedelmi hatósági ügyben. A bejelentés köteles kereskedelmi tevékenységek mellett van még az üzlet köteles kereskedelmi tevékenység, amely működési engedélyezési eljárásnak is ismert. A két különböző típus külön eljárást is jelent. A bejelentés köteles eljárásban az üzemeltető megkezdheti a tevékenységét a bejelentésben szereplő módon. Az érintett társhatóságok saját hatáskörükben utólagos ellenőrzést vagy eljárást folytatnak le. Társhatóság a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatal Népegészségügyi osztálya, illetve Somogy Vármegyei Kormány Hivatal (SVMK) Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi osztálya (közismertebb nevén NÉBIH). De természetesen társhatóságként bizonyos termékkörök esetén a Katasztrófa Védelem is szerepelhet. Ezzel szemben a működési engedélyek esetében az ügyfelek nem kezdenek meg a tevékenységet amíg a társhatóságokkal együtt működve az engedélyezési folyamat le nem zajlik, és az engedély létre nem jön. A társhatóságok köre ezen ügykörben tovább bővíthet például a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Agrár ügyi főosztály Növény-és Talajvédelmi osztályával. Az ügyintézők az ügy beérkezését követően közhiteles nyilvántartásokba ellenőrzéseket folytatnak le az adott bejelentés típusának megfelelően. Amennyiben szükséges a tényállás tisztázása érdekében az üzemeltetőt hiány pótlásra szólítják fel. Amikor a tényállás tisztázható és ez alapján döntés hozható, akkor az ügyfél nyilvántartásba vételbe kerül, és igazolás vagy működési engedély esetében határozat kerül kiállításra. Természetesen mind a hiány pótlás, mint a nyilvántartásba vételt igazoló okirat az elektronikus ügyintézés szabályainak megfelelően kerül kiküldésre. A kereskedelmi hatósági eljárás szintén azon elsőfokú hatósági ügyek körébe tartozik, amelyek illetékmentesek. Ez azt jelenti, hogy az eljárás során az ügyfél semmilyen módon nem ró le díjat. A legvégén ügyfélkapun keresztül megkapja az ügyfél a határozatot, s mi ezzel kapcsolatban megvárjuk, hogy ezt megtekintse, s letöltse. Ekkor lehet az aktát irattárba helyezni. Ezzel zárul le maga a folyamat. (Kormány rendeletek, Kereskedelmi törvények)

6. Saját végzett munka bemutatása

1.hét:

Az első hét folyamán megismerkedtem a közigazgatósági igazgatóság osztály vezetőjével, aki minden fontos információt elmondott nekem. Bemutatott az osztályon dolgozóknak, akik barátságosan és segítőkészen fogadtak engem. Körbe vezettek az épületben, hogy mit merre találok. A szakomhoz legközelebb a kereskedelmi igazgatóság rész állt, így ott helyeztek el engem. Itt a kereskedelmi ügyeket, szálláshelyeket, ingatlanközvetítők ügyeit intézték. Később lehetőségem nyílt megismerkedni a többi osztály munkatársával is, így az ő munkakörükbe is betekinhettem egy kicsit. Részt vettem munkavédelmi, tűzvédelmi tájékoztatáson, majd az ügyfelek védelmében a titoktartási szabályokat is elsajátíthattam. A munka megértése érdekében átolvastam a friss kormány rendeleteke, jogszabályokat. A vele kapcsolatos kérdéseimre válaszokat kaptam. Aktákat vittem át egyik kollegától a másiknak, vagy a postázandókat le a postázóba. Előadói íveket töltöttem ki, ez egy olyan A4-es papír ketté hajtva, amiben az okmányokat és dokumentumokat tároljuk ügyek szerint. E mellett az anyakönyveseknek töltöttem ki halotti boritokat, amikre az elhunyt adatait kellett feljegyezni és ezeket rendezni lakcímeik alapján. A Méhészeknek én küldtem ki elektronikusan és postai úton az értesítéseket. Ezzel is próbáltam megkönnyíteni a munkájukat. Összességében az első hét során sikerült beilleszkednem, baráti kapcsolatokat kialakítanom a munkatársaimmal.

2.-7.hét:

Az elkövetkezendő hetek folyamán sikerült jobban elmélyednem a folyamatok menetében. Megmutatták nekem milyen oldalakon dolgoznak, azok felépítését. Megismerkedtem a Gov center és az iktató felületével, ahova a cégekkel kapcsolatos változásokat kell rögzíteni. Megtapasztalhattam, hogy milyen hasznos és fontos az ügyfélkapu használata, s hogy mi mindenre lehet alkalmazni. Itt minden ügyintézés elektronikusan az ügyfélkapun keresztül vagy az e-papír.gov.hu, vagy az e-önkormányzat portálon át intéznek. De telefonon ezekről lehet tájékoztatást, vagy segítséget kérni. Részt vehettem a cégek vagy magánszemélyek személyes ügyintézésein. Szinte minden ügy típussal találkoztam. Egy vállalkozás/ üzlet/ szállás létrehozása, nyitvatartási idő, vagy munkakör/ székhely változásának bejelentése,

megszűnése. Rájöttem, hogy mi mindenre van szükség egy üzlet létrehozásához, hogy mennyi lépcsőfok van az előtt, hogy eljussanak odáig, hogy az ügy ide kerüljön. Ha valami hiányzott a papírok közül, akkor hiány pótlást küldtem ki elektronikusan. Bizonyos esetekben felkérnek minket, hogyha van egy kereskedelemmel kapcsolatban bejelentés, akkor menjünk ki a helyszínre ezt leellenőrizni. Voltam olyan szerencsés helyzetbe, hogy ez most is megtörtént. Az adott üzletet nemmegfelelő higiéniai környezet miatt jelentették fel. Úgyhogy elmentünk előre szólas nélkül az üzlet köré ellenőrizni, hogy van-e kosz, cigarettacsikkek eldobálva. De semmi ilyet nemtapasztaltunk. Majd az üzletben is megnéztük, hogy a vásárlók könyve jól látható helyen van-e, nyitvatartás is megtalálható a vásárlók számára. Mivel minden papírt, és egyebet rendben találtunk, így létrehoztunk egy határozatot, hogy alaptalanok a vádak. Próbáltam a kollégáknak a lehető legtöbbet segíteni. Így megismerkedhettem a szkennelés, nyomtatás világával is. A hetek alatt tértízésben is részt vettem, mely annyit takar, hogy a postán elküldött hivatali határozatok után az ügy aktájában lévő határozathoz kell rögzíteni a visszaérkezett igazolás papírt gemkapoccsal. A város vezetői felé (polgármester, jegyző, aljegyző) felé dokumentumokat továbbítottam. Ügyfélfogadási időben eligazítottam az embereket, akik esetleg másik részlegre akartak menni, vagy csak nem találták az ügyintézőt, akikhez érkeztek.

8.-14.hét:

Ezekben a hetekben az eddigi feladataim mellett, sokkal nagyobb felelőséget kaptam. Mivel minden ügyből készül egy papír alapú akta, s ebbe kerül minden vele kapcsolatos papír, határozat. Ezekből pedig egy füzetet kell vezetni kézzel, hogy az adott akta hol és kinél található. Az elmúlt időszakban a két kereskedelmi kolléga füzetét én vezettem, az ügyeket rendszereztem. Saját laptopot kaptam, mely segítségével még több mindenben részt tudtam venni, ezzel is könnyíteni a többiek feladatát. Ilyen volt például, hogy a Somogy Vármegye összes ingatlanközvetítő cég/egyéni vállalkozót a EVNY Portál és az E-Cégjegyzék oldal segítségével rendszereztem, a változásokat feltüntettem. Szerencsém volt egy nagyobb rendezvény megszervezésében is részt venni, melyhez rengeteg különálló szervezettel kellett együttműködnünk. Ilyen szervezet például a katasztrófa védelem, mentőszolgálat, amelyek felmérte a megrendezés helyszínét, hogy szerintük alkalmas-e. Nagyon különleges volt, hogy több szálon futott a cselekmény, mely a végére összeállt eggyé. E mellett végig hallgathattam egy beidézést, mivel az egyik ügyfél felé panaszbejelentés történt, s ezt a Hivatalnak is lekellett

ellenőrizni. Beidézésen megjelent az ügyfél, s válaszokat adott egy előre összeírt kérdéssora, ami kapcsolódott az esethez. Számomra ez különleges volt, mert nem tudtam, hogy ilyenekkel is foglalkoznak. Végül erről egy megállapítás történt, melyről egy határozatot készítettem, s ezzel az ügyet le is zártuk. Ezekben a hetekben a sajtós csoporttal végezhettem munkámat. Itt megismerhettem a városháza referenseinek a mindennapjait. Az ő szakterületük kapcsolódik leginkább a marketing világhoz. Itt betekintheztem, hogyan szerkesztik meg a cikkeket, milyen tematika alapján választják ki, hogy miről legyen szó benne. Minden határozat, és egyéb dokumentumokon/papírokon ugyanaz a fejléc jelenik meg, ez az arcukat fejezi ki. Ez az egész Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalnál egységes. Az utolsó hetekben szinte mindent rugalmasan s segítség nélkül intéztem, sikerült teljesen beilleszkednem a környezetbe. A határidős dobozokat én hordtam fel az irattárból, elhelyeztem benne az adott ügyekhez érkező letöltési igazolásokat és térket. Majd átvezettem azokat az aktákat, amikbe minden megérkezett, s ezeket levittem vissza az irattárba. A határozatokat mikor lejárt a 15 nap munkaidő rá előkészítettem a véglegesítésekre. A termőföld hirdetmény levételét követően a Földhivatali osztálynak, jogi képviselőknak és tulajdonosnak azt továbbítottam. Díjmentes parkolási jogosultságokat ügyeit is én intéztem. Itt egy Excel táblázatban az adatokat lekeltet ellenőriznem, majd az újakat felvinnem rá. Végül az így kapott táblázatot ügyfélkapun keresztül a Parkolási Kft. részére továbbítottam. Részt vettem egy ülésen is, amit a főjegyző tartott az alkalmazottak számára. Itt megtapasztaltam, hogy hiába van hierarchikus felépítés, mégis mindenkit egyenlő félnek tekintettek az ülésen. Akinek valami panasza volt, vagy esetleg valami javaslata, azt mindenki figyelemmel meghallgatta s próbáltak egy megoldást találni rá. Nagyon tetszett, hogy a jegyző is próbált segíteni, amibe csak tudott, s ezzel is egy még inkább összetartó és jó közösséget hozott létre. E közben ugyanúgy szinte minden nap volt legalább egy új ügy, amivel foglalkoztam. A végére már telefonon is felvilágosítást nyújtottam az ügyfeleknek. Az új ügyeket iktatás után én vettem át, és osztottam szét név szerint. Ezeket egy könyvben én vezettem, pecséttel és dátummal minden nap. A gyakorlati naplóm írásához amikor nem volt sok munka próbáltam az ügyfelekkel beszélgetni, kisebb felméréseket végezni. Vagy azokon a területeken, ahol kevés időt töltöttem, de mégis érdekesnek találtam ott kollégáknál érdeklődtem, hogy mi is az ő munkakörük, miket is csinálnak pontosan. Mindenki szívesen segített nekem, így minden bennem felmerülő kérdésre megkaptam a választ. Gyakorlatom során sokat fejlődött a kommunikációs készségem. Fejlődött a probléma megoldó képességem, jobban tudok csapatban dolgozni, és gyorsírásban is sokat fejlődtem.

7. Következtetések, Javaslatok

- Otthonosabb környezet az irodákban. Akár virágokkal vagy modernizált ülőhelyekkel fellehetne egy kicsit dobni a helyet, hogy ne szorongjanak a kliensek.
- A szem védelme érdekében jobb világítási rendszert lehet kialakítani. Mert a gépen történő íráshoz és olvasáshoz szerintem szükséges lenne, hogy a nap végére ne fájjon az itt dolgozó szeme vagy feje.
- A vonalas céges telefon helyett lehetne valami modernebb. Mert a vonalas telefon nagyon halk, és recsegést lehet benne hallani. Én személy szerint nem tudtam használni, mert egyszerűen nemlehetett érteni, amit a túldaldalt mondtak. E mellett elég gyakran magától szétkapcsolt.
- Létre lehetné hozni egy kis konyhát az itt dolgozók számára, mert bizonyos irodákban elvéve van egy hűtő vagy mikró a részükre. S ezek eléggé rontják az összképet az ügyfél szemében.
- Ha már az ügyintézés elektronikus ne kelljen minden határozatot kinyomtatni s aktában tárolni azt is lehetne elektronikusan intézni. Ezzel időt és papírt is lehetne spórolni. Így sokkal környezet barátibb lenne az egész folyamat.
- Régi ügyiratokat, amik még az elektronikus ügyintézés előtt hoztak létre, digitalizálni lehetne. Mert így, hogy nincs meg csak papírformában nagyon nehéz előkeresni egy 10-15 évvel ezelőtti aktát.
- Kialakítani egy olyan sorszámos rendszert, mint például a bankokban, ahol segítenek az ügyfeleknek, hogy az alapján, amit intézni szeretne kihez kell majd mennie. S egy nagy táblán látnák mikor következnek, mert sajnos nagyon sokan nem mernek bekopogni, s e miatt vár kint a folyosón hiába, pedig senki sincs előtte. Persze ennek az ellentété is elég gyakran előfordul, hogy míg van egy ügyfél addig legalább hárman benyitnak, mert semmi jelzés nincs, hogy van e bent valaki.
- Telefonos ügyintézés sajnos nagyon kizökkenti az ügyintézőt a feladataiból. Így lehetne itt is bevezetni a Front és Back Office részt. Ami annyit tesz, hogy a Front Office-es ember segít, meghallgatja az ügyfeleket. Míg a Back Office-os intézi a feladatokat, határozatokat, az ügy menetét. S így sokkal hatékonyabban, és gördülékenyebben mennének a feladatok.
- Mivel az épület nagy és nagyon könnyen ellehet tévedni, valami térpékekkel könnyíthetnék a folyosókon a tájékozódást. Minden folyosó részen ki van írva, hogy

milyen területet fed le az adott szint. De nagyon sokan ezeket nem veszik észre, vagy az idősebbek nem tudják például elolvasni.

- Közlekedés szempontjából lépcsők és két lift is segíti az embert. A liftben van hangosbemondó mely közli, hogy melyik szinten állt épp meg. E mellett a szintek száma rendes számmal s mellette Braille írással is megtalálható.
- Bizonyos részeket áthelyezni máshova, például a második emeletről az iktatáshoz felkell cipelni az iratokat a 4-dik emeletre, hogy beiktassák. S ezt levinni az alaksorba utána. Sokkal egyszerűbb lenne, ha nem kéne előbb felvinni, ha utána úgymint lemegy. Ezzel időt lehetne spórolni, mert azért ezt minden nap legalább ötször megtenni kifárasztja az embert.
- Véleményem szerint bizonyos részeket külön lehetne szedni, s arra az adott feladatkörre más embert is fellehetne venni. Például a kereskedelmi osztály ügyvezetői intézik a Kaposvár parkoló kártyáival kapcsolatos teendőket is.
- Szelektív hulladék gyűjtést is lehetne segíteni akár erre alkalmas eltérő színű hulladék gyűjtő szemetesekkel a folyosókon, irodákba.
- A szakmai gyakorlat során fizetéssel ösztönözni a diákot, mint a többi gyakorlati helyen is teszik.
- Folyamatosan lehetőség van a továbbképzésre az itt dolgozók számára, mely szerintem nagyon fontos attitűd.
- Az itt dolgozók részére lehetne valami sportolási lehetőségre valamilyen féle kedvezményt nyújtani. Aki nyolc órában a gép előtt ül, annak azért ez nagy segítség lehetne. Hiszen mindannyian tudjuk milyen fontos az egészség, s a napi mozgás.
- A szinteken létre lehetne hozni egy kisgyermek sarkot, így míg a család többi tagja ügyeket intéz ők addig lefoglalhatják magukat. Szerintem elég lenne egy kisasztal pár székekkel, papír meg pár csomag színes ceruza, vagy akár valami kisebb játékok. Ez már rengeteg ügyintéző helyen bevált, s itt is hatásos lenne.

8. Irodalom jegyzék

1. 123RF. (2023). *Képletöltő*. Forrás: 123RF.
2. Bauer-András, & Berács-József. (1998). *Bevezetés a marketingbe*. Budapest: Dr. Lakos István.
3. Csabai, Á. (2022). *A szolgáltatások*. Forrás: Marketing Blogger.
4. Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzata (2023).
5. Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal 2021/2022/2023 évi költségvetései
6. Kormány rendeletek, Kereskedelmi törvények (2023). Forrás: Jogtár
7. Loginet. (2023). *Wolters Kluwer*. Forrás: Jogtár.
8. Magdáné Németh, I. (2008). *A marketing alapjai*. Budapest: Nagy László főigazgató.
9. Nagy Zoltán, & L.Balogh Krisztina. (2013). *Kaposvár 300*. Kaposvár: Kaposvár Megyei Jogú Önkormányzata.
10. *Proman consulting*. (2019). Forrás: promanconsulting.
11. Székey Géza, Sipos László, & Kis Oszkár Zsolt. (2006). *Marketing alapismeretek*. Budapest: Aula Kiadó.
12. Tamus Antalné Dr. (2009). *Szolgáltatásmarketing és - Menedzment*. Gyöngyös: Károlyi Róbert Kutató-Oktató Nonprofit Kft. Forrás: Features.