

Cél: az ügyfelek jobb kiszolgálása

2002. Szeptember 03.

Annak az 1994-es törvénynek (Cadastre Organisation Act, State Gazette 1994. No 125., amely a kataszteri szervezetről), amelynek nyomán a Kormányzati, Lakásügyi és Területkezelési Minisztérium Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Szolgálatát a testületi (Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Ügynevelés) alakították át, az egyik logikus indoka az volt, hogy jobb szolgálatot kell nyújtani az ügyfeleknek.

Partnerkapcsolatokkal a jobb szolgálatot:

magán – Állami és Állami – Állami partnerkapcsolatok az ügyfelek jobb kiszolgálására Hollandiában Paul Van der Molen igazgató

Holland Kataszter Nemzeti Kapcsolatok

1. Bevezetés: Annak az 1994-es törvénynek, amelynek nyomán a Kormányzati, Lakásügyi és Területkezelési Minisztérium Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Szolgálatát a testületi (Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Ügynevelés) alakították át, az egyik logikus indoka az volt, hogy jobb szolgálatot kell nyújtani a vevőknek. Az új szervezet szerkezeti elrendezése jó alkalmat nyújtott arra, hogy elkerüljék a nemzeti felhasználói tanács gondolata, ami felfüggesztette a felhasználói ernyőszervezeteinek, hogy találkozzanak az Ügynevelés Végrehajtási Bizottságával, és megvitassák a szolgálatok hatékonyságának, minőségének és költségvetésének kérdéseit az állami és ide tartozó társakkal. 1995 óta rendszeresen találkoztak a tanács tagjai, az ingatlan-nyilvántartási Szolgálat vezetői a Minisztériumban, a bankok ernyőszervezetei a testületi tanács tagjai. Az 1994-es változást megelőzőekben a Minisztériumban úgy döntöttek, hogy a Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Szolgálatot a testületi szervezettel. Az 1970-es évektől 1990-ig a testületi megújításának arányai (valójában a "reform" megújítás) a kormányzat általános politikájának része volt. A rendszerben fokozatosan nőtt a 40%-ról 100%-ra, azaz az újraszervezés a költségvetés 100%-os megújítását jelentette a teljes költségvetésben. 1994-ben bevezették a költségvetés/hasznosítási rendszert, és a reform 100%-os megújítását felváltotta a költségvetés 100%-os megújítása a költségvetésben. A reform jelentős tiszta nyereség figyelmeztetés. Maga az Ügynevelés a folyamatos és biztosított volt a felújítás. A reformhoz kapcsolódóan Hollandia Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Ügynevelésének intézkedési céljai között az első helyen áll az, hogy javítani kell a vevők elégedettségét.

2. A vevők számára a felhasználói tanácsok sokféle információt gyűjtenek a vevők igényeiről. A tanács azonban csak az egyik találkozási pont a vevőkkel. 1997 óta az Ügynevelés szervezeti felépítése a háttér (back office) és az ügyfélszolgálat (front office) elválasztásával a vevőszolgálatra koncentrált. Ezt a felépítést a kapacitásbővítés és a fokozott professzionalizmusba történő átállás érdekében a költségvetés kiegészítésként. Az állami (1-3 tartományi méretű) egység alkalmaz egy-egy marketing menedzsert, több nyelvi menedzsert és ügyfélszolgálati munkatársat, akiknek nagyjából a feladatot a szervezeten kívülre toborozták. Testületi szinten marketingpolitikai egységet hoztak létre egy tapasztalt piacutazó vezetővel, aki korábban a kereskedelmi-pénzügyi szektorban dolgozott.

Van egy marketing-tervezési rendszer is, amely szorosan kapcsolódik a tervezési és ellenőrzési ciklussal. Minden egység teljesítménye elszámolható mind a költségvetés, mind a vevők kiszolgálása szempontjából. Rendszeresen felmérés történik a vevők elégedettségéről a testületi szinten, hogy azonosítsuk a vevők és a

- a kataszter megbízhatósága,
- a szemlélyzet szakértelme,
- a termékek és szolgáltatások ártáji ideje,
- az adatok elérhetősége (online szolgáltatások),
- a vevők tájékoztatása,
- a vevőkkel való kommunikáció kiegészítése,
- a vevőkkel való együttgondolkodás képessége, és még sok más apró részlet, mint:
- a várakozási ideje a vevőszolgálatnál,
- a nyitvatartási idő,
- az ügyretek betartása,
- a termékek és szolgáltatások helyessége,
- a termékek kiadásának és a szolgáltatások nyújtásának sebessége,
- a termékek és szolgáltatások ára,
- a szakmai átláthatóság,
- a termékek innovációja, és a marketing kommunikáció és a PR (public relations),
- a panaszok kezelése. Figyelnek a vevők véleményére és a kérdések (viszonylagos) fontosságával, a fejlesztési prioritásaival és a fejlesztés specifikus céljaival kapcsolatban is. Az ITC-projektekbe történő beruházásokat mindig a mennyiségi és minőség-teljesítményekkel (és üzleti esetek) kell igazolni.

3. Partneri kapcsolatok Az Ügynevelés által meghatározott vevői szükségletek az alábbiak szerint összegezhetők. A vevők (bár természetesen nem minden vevőcsoportnak azonosak a kívánások) naprakész, helyes (hibátlan) teljesítményre elvárhatják az információt akarnak. Tekintettel a Kataszteri és Ingatlan-nyilvántartási Ügynevelés feladataira, nyilvánvalóan volt, hogy lehetséges volt nyújtani az ügyfélszolgálati ügyes javításokra, ha a partnerséget intenzívebbé tették, és kiterjesztették mind a magán, mind az állami partnerekre.

Ezek után a partnerség kifizetésére okokból a létrejött:

- a társaságnyeregnek a fogva,
- megállapodás alapján,
- illetve alkalmilag.

4. Partnerség a társaságnyeregnek a fogvaMint ahogy az ingatlan-nyilvántartás és a kataszter valójában határozatok nyilvántartása, hagyományosan szoros a kapcsolat a jegyzővel, aki a Korona által kinevezett független szakmabeli, kizárólagosan felruházva hiteles határozatok elkészítésére. Egy ilyen határozat kifizetésére a földhivatal jog társaságnyereg keletkezésére, átruházására és társaságokra a jogok zárt rendszerben, „in rem ” kifizetés a jogi hatás bejegyzés nélkül nem biztosított. Az Ügyvétségi törvény az a jegyzők ezeket érő partnerség birtokpolitika biztosítása az ingatlanpiaci tranzakciók biztonságára érdekében. Ugyanez vonatkozik a jelzőlogra, vagyis a pénzpiaci piac biztonságára is ide tartozik. Sok egyben társaságban szerepelnek a szabályok, melyek alapján a kormányzati szervek a kormánypolitikai feladatok „feladat, területhasználat, fejlesztés, birtokrendezés, kifizetés-társi eljárások, kifizetéskezelés stb. „ végrehajtásához kifizetés az Ügyvétségi törvény adatait kifizetés használni. A parlament mostanában javára hagyott társaságnyereg kifizetését teszi a bejegyzésből mely ingatlan megterhelése esetében, amikor annak hatása van harmadik felekre. Ilyen szempontból érő kapcsolat az Ügyvétségi törvény és a kormánytestület kifizetés (a kifizetés jogaira mindhárom szinten). A társaságnyeregnek a fogva a birtokterületén is van partnerség, illetve (mint ahogy a birtokrendezésről a kifizetésről területhez a kifizetés mezőgazdasági kifizetésedést a fejlesztési politikai) szoros együttműködés a Mezőgazdasági és Termelésfejlesztési Minisztérium az Ügyvétségi törvény a tartományok kifizetés. A társaságnyereg most vizsgálják, célja a decentralizáció, de a folyamat kifizetés van, mert kifizetés társaságnyereg van számára és a kifizetés, valamint a sertéspestis leküzdésére.

5. Partnerség megállapodás alapján a vállalkozás teljes társaságoktatást akarnak az adott földterület jogi eljárásai. A „pecsétes ár-szabályozás" elve a jogalany, a jog és a tárgy teljes tisztázásait foglalja magába. Az alany („jogos igény)”) esetében előre látható voltak a múltban a települések számára, halált, házasságkötéseket és kifizetéseket tartalmazó nyilvántartásai („népszámlálás)”) és az Ügyvétségi törvény adatait kifizetés. Abból indultunk ki, hogy a települési nyilvántartás feltehetően naprakész volt. Ugyanez volt a helyzet a cégnyilvántartással (kereskedelmi nyilvántartás) is, melyet a Kereskedelmi Kamara vezetett. A 90-es években elhatározták, hogy az Ügyvétségi törvény adatait és a kifizetés nyilvántartás kifizetés állandó elektronikus kapcsolat hoznak létre, és forrásukat használni a kifizetés nyilvántartást az Ügyvétségi törvény adatait ziszisnek folyamatos frissítés eljársát társaságosan társaságosított a Nemzeti Társasági Informatikai Tanács (amelynek tagjai a nagy kormányzati adatszolgáltatás, és amely kiadta az „Információs szolgálat és a társadalomnak: a felépítés terve „ c. anyagot. A Tanács végül megegyezett abban, hogy a cégnyilvántartás jelenti majd az ország társasági infrastruktúrájának magját, nevezetesen a népszámlálási adatok, a cégbejegyzés, a kataszter (ami magában foglalja az ingatlan-nyilvántartást és a kataszteri területeket) és az 1:10 000 topográfiai alaptérkép. Az ingatlan-nyilvántartás/kataszter és a népszámlálás kifizetés 1996-ban létrejött a kapcsolat, mely lehetővé tette a mindkét nyilvántartásban szereplő személyek névnek és lakcímének napi frissítését. Az Ügyvétségi törvény és a cégbejegyzés kapcsolata mostanában folyik; ezt megelőzte, hogy a cégbejegyzés és a Kereskedelmi Kamara nyilvántartás egyesített egyetlen nemzeti cégnyilvántartás. A topográfiai térképi adatbázissal való összekapcsolás lehetősége most vizsgálják az 1:10 000 méretarányú adatbázis és az országos nagyméretarányú 1:1000-es topográfiai térkép összekapcsolása alapján (a mészáros lehetősége a vállalkozás megosztása). Ez technikailag bonyolult, de nem lehetetlen. Hasonló a gyakorlat a Nemzeti Hírközlési és Társasági Ügyvétségi törvény egyik felosztása) és a Nemzeti Szintezési Kifizetés és a Választási Minisztérium Földmérési és Földrajzi felosztásának egyik osztagja) kifizetés szoros együttműködésben. E kifizetés fontos és lényeges adatállomány korábban egymástól elkülönülten a kifizetésben a kifizetés egymással megállapodott a szorosabb együttműködésben. Ennek eredményeként megosztják az ország GPS-adatokat és az aktív GPS-hivatkozások kifizetés honlapját. A holland kormánypolitika célja egyablakos kormányzati információs nyújtása az állampolgároknak a települések információszolgálatán. 1997 óta az Ügyvétségi törvény és a település a települések információszolgálat és az Ügyvétségi törvény kifizetés kapcsolat kiépítésére a kifizetés kifizetés előre látható a földinformációs akció „utcaszomszomszág" is. Ez a kifizetés kifizetés, bár a tendencia szerint az Ügyvétségi törvény információit interneten keresztül fogják majd elérni. Ma már az összes szakmai felhasználó (jegyző, ingatlan-nyilvántartás, auditorok, kormányzati szervek stb.) a megadott adatbázis rendszerektől elvárnak az internetet alkalmazó hálózati adatokhoz. A kifizetés (2003-ra tervezett) kiépítés és szolgálat kifizetés kifizetés állampolgároknak, vagyis ahelyett, hogy bemennének a vállalkozásra vagy az Ügyvétségi törvény irodájába, saját otthonukból kifizetés előre látható az adatokat. Strukturális partnerség áll fenn a hetvenes évek óta az Ügyvétségi törvény, társaság település, kifizetés vállalatok és választási bizottságok kifizetés Hollandia nagyméretarányú (1:1000) topográfiai alaptérképnek (GBKN) elkészítésére érdekében. Ez hosszú távú partnerség, eleinte megállapodás alapján jogi testület formájában, melynek a neve „PPP a GBKN karbantartására". Azért jött létre, hogy megőrizzék az adatbázissal kapcsolatos befektetéseiket, mivel a GBKN 25 év társaság után ma már felel az o (vagyis „kifizetés"), és a karbantartására és frissítésére kell koncentrálni a továbbiakban. Így intézményesült a strukturális együttműködés. 1998-ban a holland kormány úgy döntött, hogy az e-kormányzati akcióprogramjának részeként létre kell hozni egy rendszert, melynek neve „Hiteles Bejegyzések" lesz. Ezt az akciótervet most választják meg; célja az adatmegosztás és az adatok duplázása a kormányzati területen belül. A belügyminiszter nagy fontosságot tulajdonít az Ügyvétségi törvény adatait ziszisainak, beleértve a GBKN-t is.

6. Alkalmi partnerség az effajta partnerség felkutatását az örökösök által termelt termékek területén alakul ki. A kormánypolitika

szerint az Ügynevelők biztosa az adatokat magán- és állami szervezetei részére, amelyek azokat a saját adataikkal kombinálva új információkat hoznak létre bizonyos piacok („niche”/fők) kiszolgálására. Az Ügynevelők egyéttel rendelkezők például a járműnavigáció, az ingatlanbecslés, a lakás- és termékdíjak statisztikái, az elosztás, a vizionálás és a marketing területein működő cégekkel. Mindezeket természetesen a szerzők adatok védelmére szigorú törvényeknek megfelelően végzi. 7. Minőségbiztosítás Minthogy a vevők igényeinek megfelelő szervezeti felépítést és alkalmas minőségbiztosítást kell végezni, az elmúlt években nagy erőfeszítés munkafolyamatok korszerűsítésére és pontos leírására, valamint a teljes minőségbiztosítás létrehozására eredményeképpen 2002. augusztus 29-én kibocsátották az ISO 9001-2000 sz. bizonyítványt. (Fordította: Tóth Márk Földmérési és Tervezői Intézet)