

Beszámoló a Kormányablakokról

A közigazgatás átalakításának egyik kiemelt célja, hogy az ügyfelek ügyeiket hatékonyan, gyorsan és egyszerűen intézhessék.

Az állampolgároknak az államról alkotott képét, véleményét alapvetően meghatározza az, amikor ügyeik intézése során kapcsolatba kerülnek az állammal, és ezáltal képet alkotnak annak működéséről.

A közigazgatás 2010. évtől megindult korszerűsítése során, a célkitűzések között kiemelt célként jelent meg a szolgáltató közigazgatás, amelynek egyik hangsúlyos eleme a kormányablak, mint integrált ügyfélszolgálat.

A kormányzat célja az elégedett állampolgár, amelynek eszköze egy hatékonyan működő, egységes és integrált intézmény, mely egy hatékonyabb és egyszerűbb ügyintézkedést valósít meg, egységes szakmai elvárások mentén. Az egyablakos ügyintézési rendszer a „Jó Állam” céljainak megfelelően került kialakításra. A jól szervezett közigazgatás jogos igényként jelenik meg az állammal kapcsolatba kerülő ügyfelek részéről. Ennek érdekében további cél az, hogy mindenki a lakóhelyéhez legközelebb, vagy bármely, a számára legkönnyebben elérhető kormányablakban, munkaidőn kívül is el tudja intézni hivatalos ügyeit.

A nyitvatartási idő jelentős, az ügyfelek számára kedvező változáson ment át. Amíg az okmányirodák a polgármesteri hivatalok csak egy szervezeti egységet jelentettek, addig az újonnan nyíló kormányablakok már kiemelt szerepet töltenek be a kormányhivatalok szervezetében.

Mindenki megtapasztalhatta azt, hogy gyakran kellett szabadságot kivenni ügyeinek intézéséhez, mert csak meghatározott napokon és „általános munkaidőben” tartottak nyitva az okmányirodák.

Annak érdekében, hogy ez a helyzet megváltozzon, valamint az egységességre való törekvés a nyitvatartási időben is megjelenjen, az egész országban 2014. december 1-jétől bevezetésre került, hogy hétfőn és csütörtökön azonos az ügyfélfogadási idő. (Hétfőn 07.00 – 18.00, csütörtökön 08.00 – 18.00 óráig tartanak nyitva Kormányablakok/okmányirodák.)

A Kormányablakok megnyitásával tehát jelentősen megnövekedett az ügyfélfogadási idő, amely az ügyfelek egyik legalapvetőbb elvárása volt a hivatalok felé. A Kormányablakok a hét minden napján tartanak ügyfélfogadást, hétfőn tehát már reggel 7 órától, több nap pedig este 18 óráig tartanak nyitva.

Összességében jelenleg az Esztergomi Járási Hivatal Kormányablakai egy héten 42 órát tartanak nyitva, amely jelentős változás, és komoly előrelépést jelent 2011-hez képest.

**A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Esztergomi Járási
Hivatalában működő Kormányablakok és Okmányiroda
nyitvatartási ideje:**

2500 Esztergom, Bottyán J. út 3. (Kormányablak)

MUNKANAPOK	NYITÁS	ZÁRÁS
Hétfő	7.00	17.00
Kedd	8.00	14.00
Szerda	8.00	18.00
Csütörtök	8.00	18.00
Péntek	8.00	14.00

2510 Dorog, Hantken Miksa u. 8. (Kormányablak)

MUNKANAPOK	NYITÁS	ZÁRÁS
Hétfő	7.00	17.00
Kedd	8.00	18.00
Szerda	8.00	14.00
Csütörtök	8.00	18.00
Péntek	8.00	14.00

2536 Nyergesújfalu, Kossuth L. utca 104-106. (Okmányiroda)

MUNKANAPOK	NYITÁS	ZÁRÁS
Hétfő	7.00	17.00
Kedd	zárva	zárva
Szerda	8.00	16.00
Csütörtök	8.00	18.00
Péntek	8.00	14.00

Az első, egységes arculattal rendelkező kormányablakok 2011-ben kezdték meg működésüket a megyeszékhelyeken és a megyei jogú városokban.

Az Esztergomi Járási Hivatalban Dorogon az Intézmények Házában (Hantken Miksa u. 8.) 2014 áprilisában nyílt meg a megye első új, második generációs kormányablaka.

2015. szeptember 28-án pedig Esztergomban került sor – a volt okmányiroda helyén – a Kormányablak ünnepélyes átadására.

Az épületek – melyekben a Kormányablakok kialakításra kerültek – átalakításához szükséges tulajdonosi hozzájárulások beszerzéséhez a Kormányhivatal, a Járási Hivatal és az Önkormányzatok együttműködésére volt szükség.

Az első Kormányablakok megnyitását – 2011-et – követően folyamatosan bővül az elintézhető ügyek száma. 2015-ben már több alkalommal került sor az ügykörök bővítésére.

Jelenleg a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet alapján a Kormányablakokban 412 hatósági ügytípus intézhető.

Az ügyek közötti eligazodásban nagy segítségre lehet a www.kormanyablak.hu oldal, melynek egyszerű felhasználási felületén megtalálhatóak az intézhető ügyek a Feladatkörök menüpontban:

Intézhető ügyek:

- Anyakönyvi és állampolgársági ügyek; szomszédos államokban élő magyar diákok és pedagógusok kedvezményei
- Egyéni vállalkozókkal kapcsolatos feladatok
- Élelmezés és táplálkozásegészségügy
- Gépjárművekkel kapcsolatos feladatok
- Gyógyszerészeti igazgatás
- Idegenrendészeti igazgatás
- Kereskedelmi tevékenységek, vásárok, piacok, szálláshelyek, rendezvények; Állatvásár, állatkiállítás, állatmenhely és panzió
- Lakcímváltozás, lakcímigazolvány, néesség-nyilvántartás, erkölcsi bizonyítvány
- Panasz, közérdekű bejelentés, fogyasztóvédelmi panasz
- Polgári védelmi kötelezettség és Katasztrófavédelem
- Speciális termékek (Robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, biztonsági papírok) szállítása, kivitele és behozatala
- Személyazonosító igazolványokkal, útlevéllel, NEK adatlappal kapcsolatos feladatok
- Szociális és családi ügyek: Pénzbeli ellátások és méltányossági kérelmek; egyéb gyermekvédelem, gyámügy, fogyatékosügy, nyugdíjügy, hagyaték
- Szolgáltatási tevékenységekkel kapcsolatos ügyek (Utazásszervező- és közvetítő, hatósági közvetítő, temetkezési szolgáltatás, kártevőirtás, építőipari kivitelező)
- TAJ kártya és EU kártya
- Természet és épített környezet: építésügy, ingatlannyilvántartás, adó- és értékbizonyítvány, lakásbérlet és lakástakarék; környezetegészségügy; örökségvédelem
- Ügyfélkapu, cégbejegyzés, változásbejegyzés
- Veszélyes anyagokkal kapcsolatos ügyek

Ahogy ebben az évben az ügykörök folyamatosan növekedtek, erre lehet számítani jövőre is, 2016. év végére az intézhető ügyek száma elérheti az ezret.

Legjellemzőbb ügycsoportok ügyforgalmának alakulása kormányablak munkaállomáson (Dorog)

	Ügy megnevezése	2014.04.03- 2014.04.30	2014.05.01- 2014.05.30	Összesen 2014.04.03- 2014.05.30	2015.09.01- 2015.09.30.	2015.10.01- 2015.10.22.	Összesen 2015.09.01- 2015.10.22
1.	Egyéb, a kormányablak hatáskörébe tartozó ügyekben tájékoztatás	22	15	38	144	93	237
2.	Ügyfélkapu létesítése	14	20	37	113	97	210
3.	Családi pótlék igénylése	18	19	41	35	30	65
4.	Ingatlan-nyilvántartásból adatszolgáltatás	1	1	4	1	1	2
5.	Anyasági támogatás igénylése	6	11	18	23	9	32
6.	Gyermekgondozási segély igénylése	16	10	28	22	6	28
7.	Egyszerűsített honosítási eljárás indítása	0	2	2	1	0	1
8.	Nyugdíjfolyósítás és megváltozott munkaképességű személyek ellátása	10	15	26	16	17	33
II.	Összes ügyek száma	87	93	194	355	253	

A kormányablakok hatáskörébe tartozó, illetve abba nem tartozó ügyekben a tájékoztatás nyújtása, ügyfélkapu létesítése, családi pótlékkal kapcsolatos ügyek, anyasági támogatással kapcsolatos ügyek, valamint nyugdíjfolyósításhoz kapcsolódó ügyek a legjellemzőbbek. A nyári szabadságolások megkezdése előtt növekedés figyelhető meg az EU-kártya igényléssel kapcsolatosan.

Az egyablakos ügyintézés során az ügyfél beadványait a hivatal bonyolítja le az illetékes hatóságoknál, részletesen tájékoztatva a kérelmezőt az ügymenetről, vagy a hiánypótlásról. Ezáltal a polgároknak nem kell több helyre elmenniük, és többféle ügyfélfogadási rendhez igazodniuk. Vannak olyan ügyek, amelyekben a kormányablakok kizárólag tájékoztatást tudnak adni és vannak olyanok, amelyekben szolgáltatást is tudnak nyújtani (pl.: tulajdoni lap másolat).

A magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében, az Európai uniós források igénybevétele nemcsak a kormányablakok fizikai kialakítása kezdődött meg, hanem informatikai fejlesztése, és a kormányablak-ügyintézők képzése is.

A Nemzeti Közzolgálati Egyetem képzései segítik a kormánytisztviselői kar felkészülését a folyamatosan növekvő ügyfélkör ellátásában. A szakirányú képzéseknek – az ún. KAB-os képzés (felsőfokú végzettségű dolgozók számára két féléves szakirányú, középfokú végzettségű munkatársak számára egy féléves közzolgálati továbbképzés) – köszönhetően a kormánytisztviselői kar felkészült a bővülő ügyfélkör és ügytípus ellátására. A képzések folyamatosak, az ügykörökhöz kapcsolódóan a munkatársak részt vesznek különböző – úgynevezett munkában illesztő – képzéseken.

Emellett a kormányablakban dolgozó középfokú végzettségű kormánytisztviselőknek lehetőségük nyílt tanulmányi szerződés megkötésére a Nemzeti Közzolgálati Egyetemmel.

Kormányablak statisztika

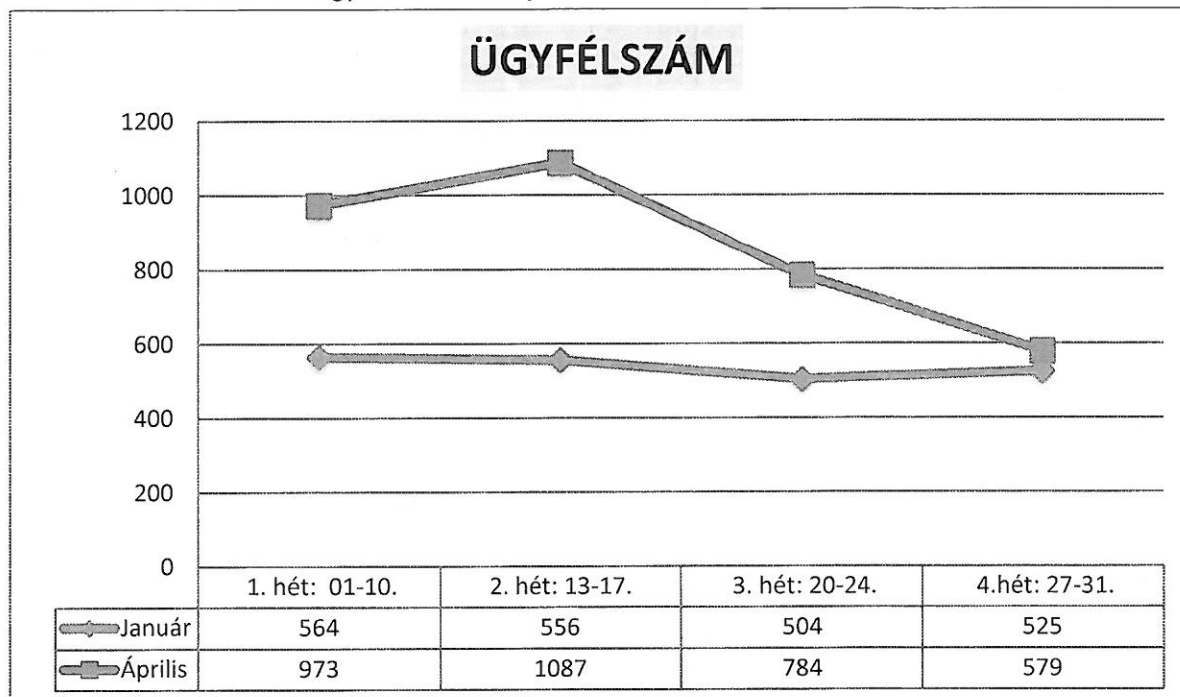
A dorogi kormányablak megnyitásától kezdve, azaz 2014. április 03-tól 2014. május 30-ig összesen 7017 ügyfél vette igénybe a kormányablak szolgáltatásait.

Az ügyintézés jelentősebb számadatai

Sor	Megnevezés	Egység	01.01-02.11.	04.03-04.30.	05.01-05.30.	Összesen
1.	Ügyfelek száma	fő	3046	3778	3523	10347
2.	Front-office munkaállomások száma	db	10	10	10	-
3.	Ügyintézők száma	fő	13	15	15	-
4.	KAB ügyek száma	db	-	131	153	284
5.	Okmányrendszerben intézett ügyek száma	db	3046	3647	3370	10063

Addig, amíg Dorogon okmányiroda működött, az ügyfélszám 550 fő körül mozgott hetente.

Ügyfélszám 2014. januárban és áprilisban Dorogon



A nyitást követően az ügyfélszám valóban jelentősen megnövekedett a korábbi időszakhoz képest. Volt olyan hét, amikor 1000 fő felett volt az ügyfélszám, majdnem megkétszereződött az ügyélforgalom. A hónap közepéig az ügyfelek nagyon magas számban vették igénybe a kormányablak szolgáltatásait.

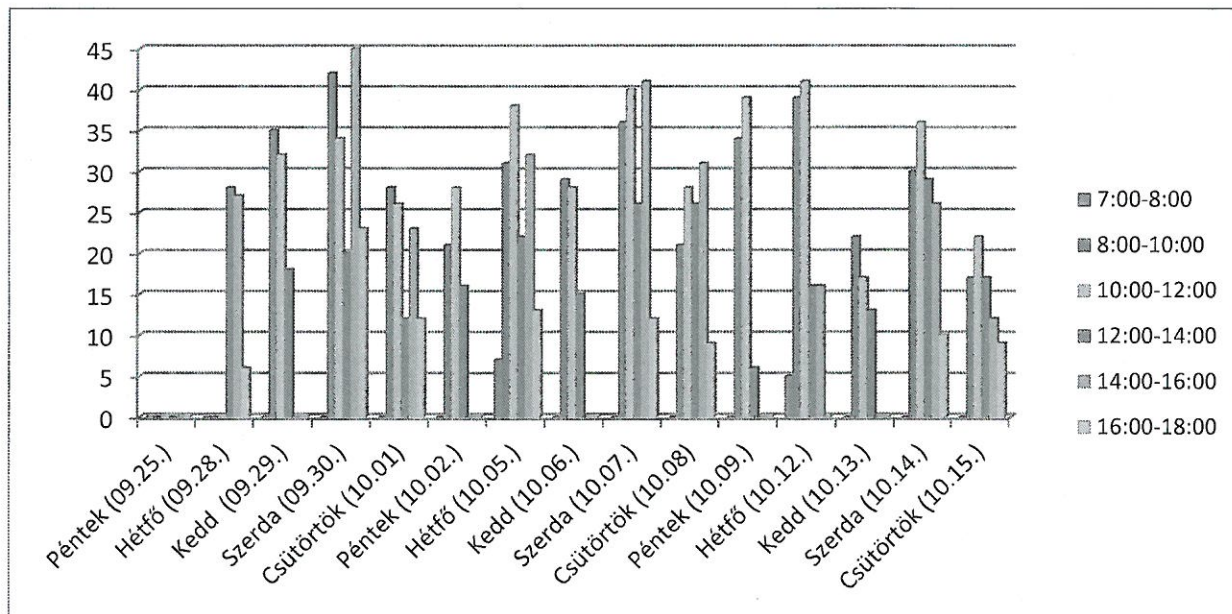
2015-ben az Esztergomi Kormányablak megnyitását megelőzően, majd azt követően az alábbi ügyélforgalom zajlott:

Esztergom					
Sor	Megnevezés	Egység	06.01-07.03.	09.28-10.16.	Összesen
1.	Ügyfelek száma	fő	1723	1419	2628
2.	Front-office munkaállomások száma	db	14	14	-
3.	Ügyintézők száma	fő	12	12	-
4.	KAB ügyek száma	db	-	27	27
5.	Okmányrendszerben intézett ügyek száma	db	1723	1391	2600

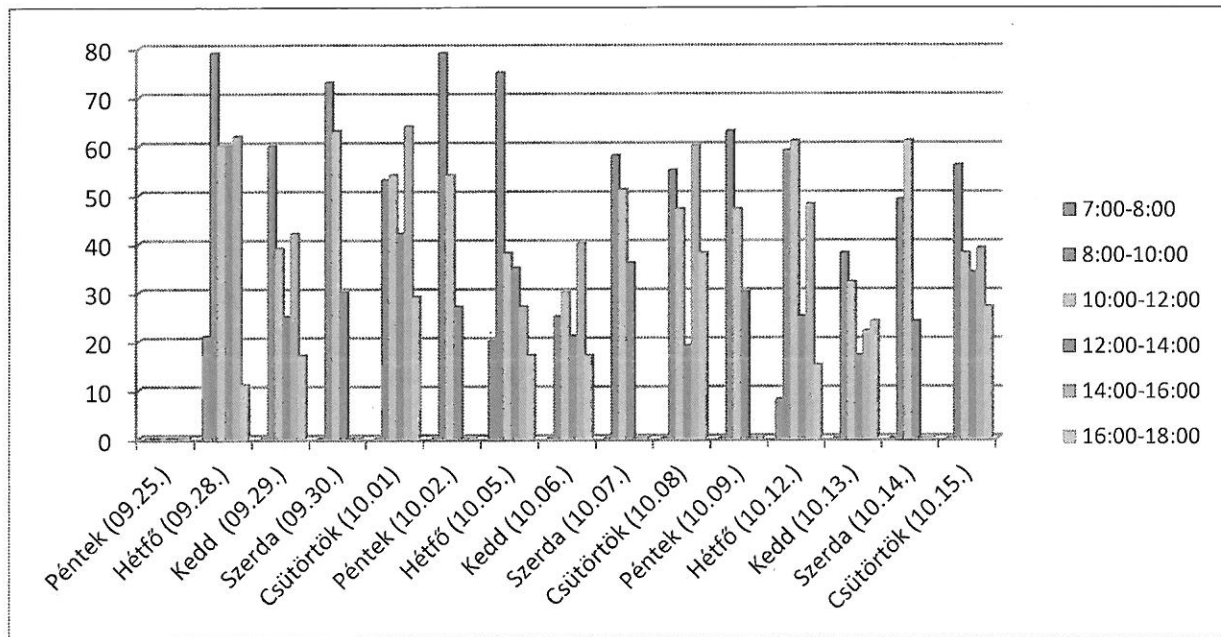
Ezen időszak alatt a Dorogi Kormányablak ügyfélforgalma:

Dorog						
Sor	Megnevezés	Egység	06.01-07.03.	07.06-09.25.	09.28-10.16.	Összesen
1.	Ügyfelek száma	fő	4305	15464	2590	22504
2.	Front-office munkaállomások száma	db	10	10	10	-
3.	Ügyintézők száma	fő	15	27	15	-
4.	KAB ügyek száma	db	178	441	89	708
5.	Okmányrendszerben intézett ügyek száma	db	4127	15023	2501	21796

Esztergomi ügyfélszám a nyitást követően 2015.09.28-10.15-ig 2 óránkénti bontásban:

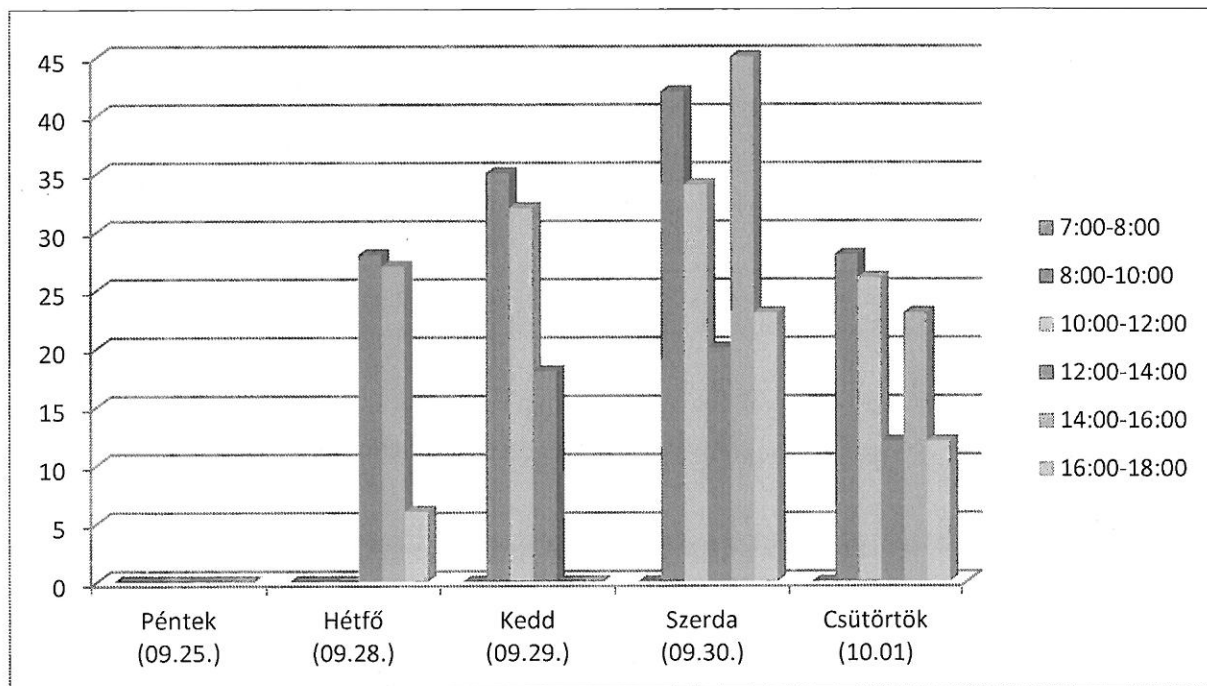


Dorogi ügyfélszám 2015.09.28-10.15-ig 2 óránkénti bontásban:

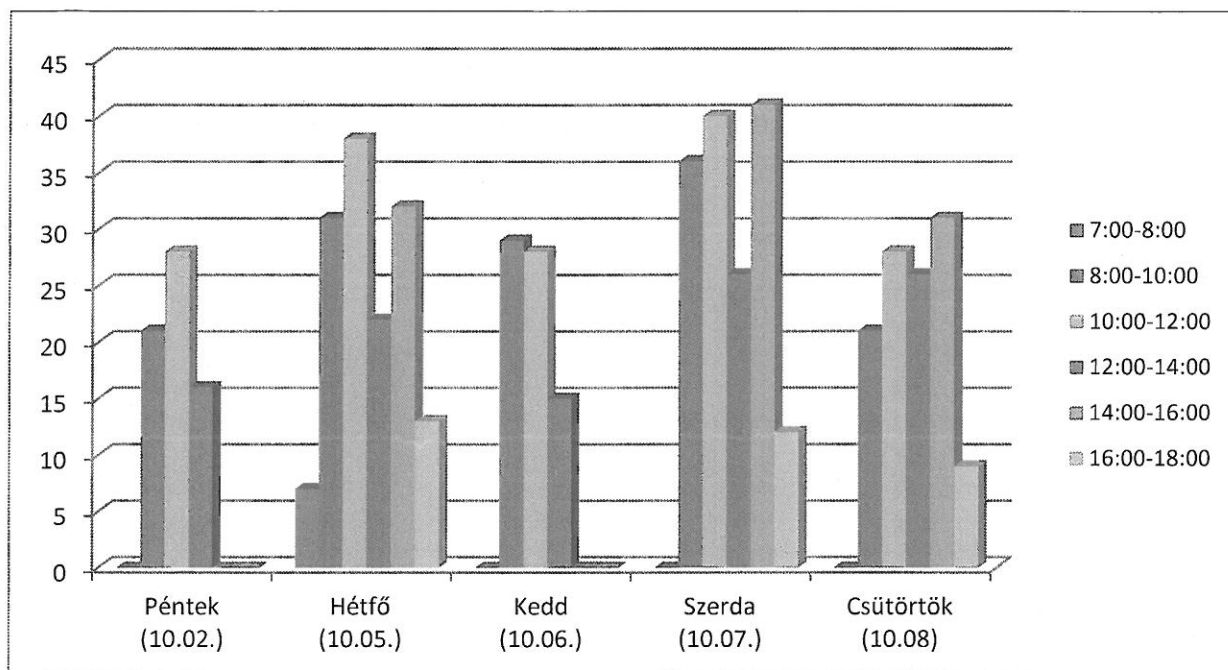


Mindez heti bontásban, Esztergom tekintetében:

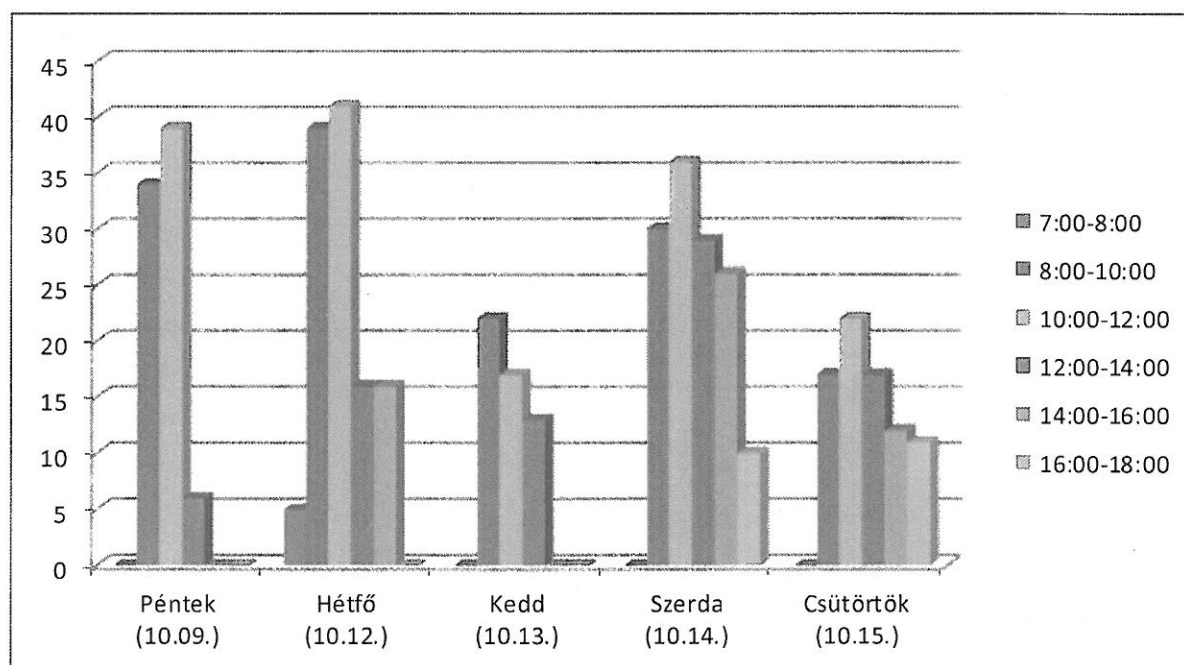
Esztergom 40.hét



Esztergom 41. hét

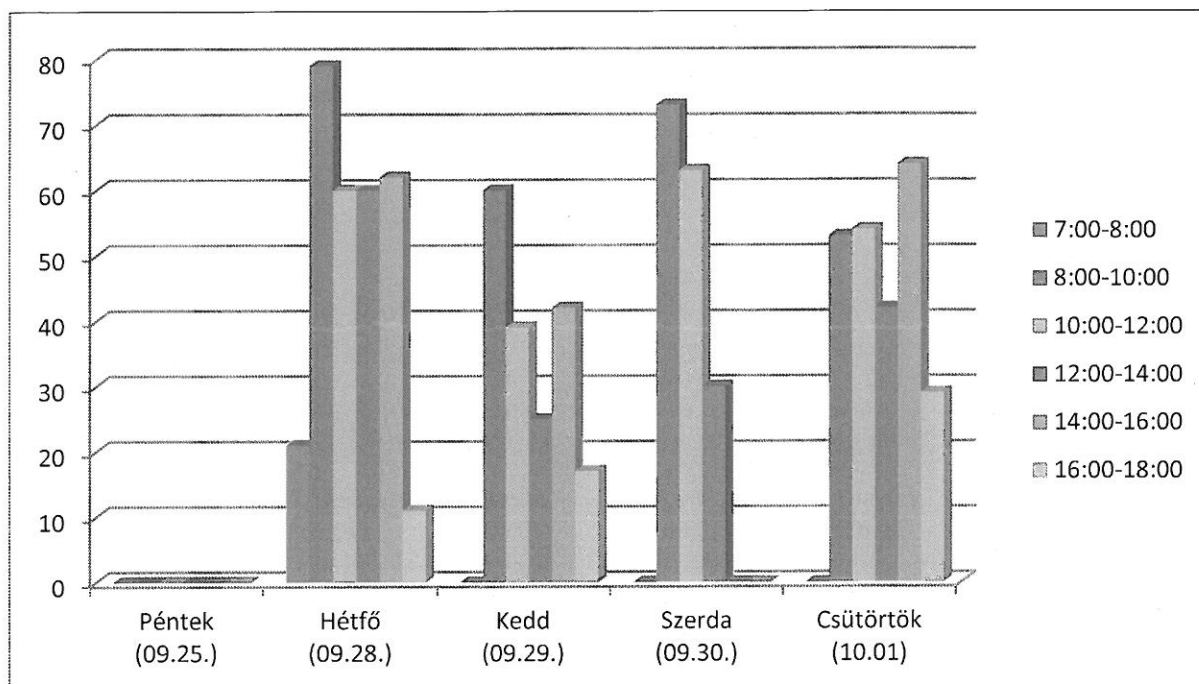


Esztergom 42.hét

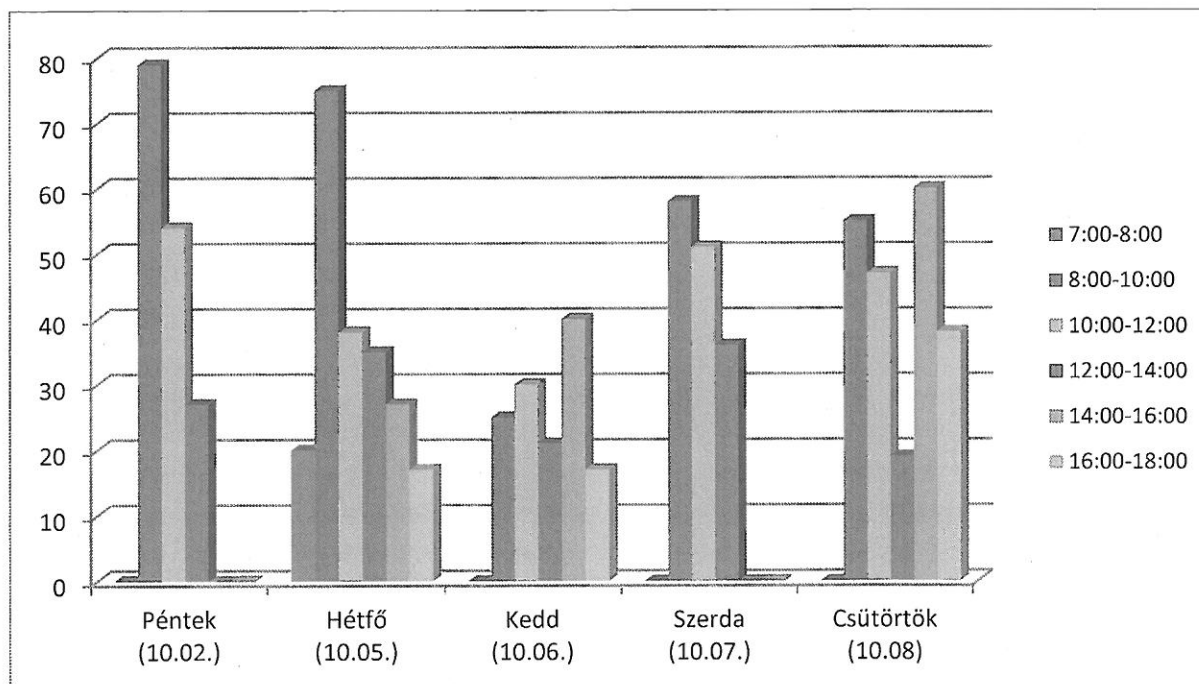


Mindez heti bontásban, Dorog tekintetében:

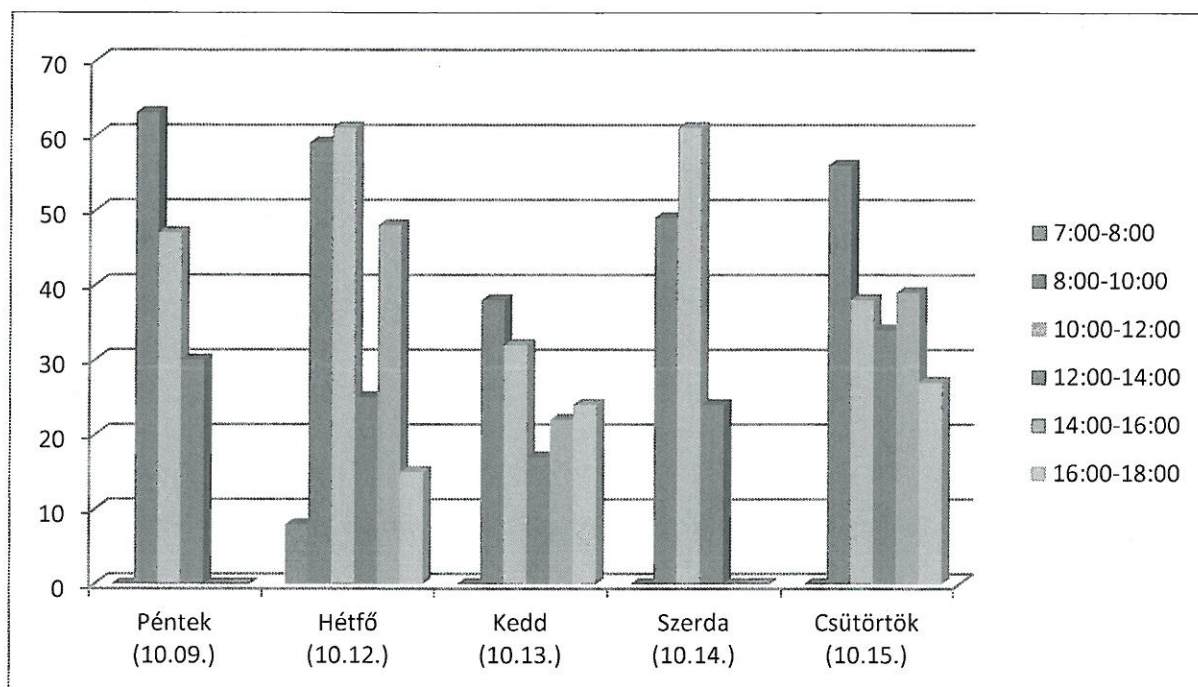
Dorog 40. hét



Dorog 41. hét



Dorog 42. hét



Az állampolgárok „kedvenc” napja továbbra is a hétfő és a szerda, azon belül is a délelőtti órák. Azonban megfigyelhető az is, hogy az „általános munkaidő”, 14 óra után is emelkedik az ügyfélszám, igazolva azt, hogy jó döntés volt a nyitvatartási idő kibővítése 18 óráig.

Esztergom, 2015. november 02.

Horváth Szeder Gábor
hivatalvezető



