

Előterjesztés

**Zalakaros Város Önkormányzat Képviselőtestülete 2024. szeptember 19-én
tartandó soros ülésére**

Tárgy: Tájékoztató a Nagykanizsai Járási Hivatal kormányablakainak működéséről

Előterjesztést készítette: dr. Józsa Zsanett járási hivatalvezető

Tisztelt Képviselőtestület!

Jelen előterjesztés 3 fő részre bontva MÚLT-JELEN-JÖVŐ kapcsolatában mutatja be a kormányablakok működését, ügyfél kiszolgálási módját.

MÚLT

A területi és helyi államigazgatási szervek rendszerének átalakítása 2010-ben vette kezdetét. Az ekkor megkezdett átfogó kormányzati reform egyik fő iránya a közigazgatás szervezeti és működési megújítása volt. Ennek során átalakult az államigazgatás területi tagozódása, létrejöttek a fővárosi, megyei kormányhivatalok, majd azok területi egységeiként a járások.

A 2023. év a járási hivatalok újraalakulásának 10. évfordulója. Az elmúlt 10-11 év gyakorlati tapasztalatai alátámasztják, hogy az államigazgatási hatósági ügyek széles körének járási hivatali rendszerbe történő integrálása, az államigazgatási ügyek intézésében stabilitást, kiszámíthatóságot, egységes joggyakorlatot eredményeztek.

A közigazgatás folyamatos fejlesztése elengedhetetlen, mindig készen kell állni és azonnal reagálni a körülöttünk lévő változásokra, úgy, hogy az állampolgárokat ne akadályozzuk mindennapi feladataik ellátása és ügyeik intézése során.

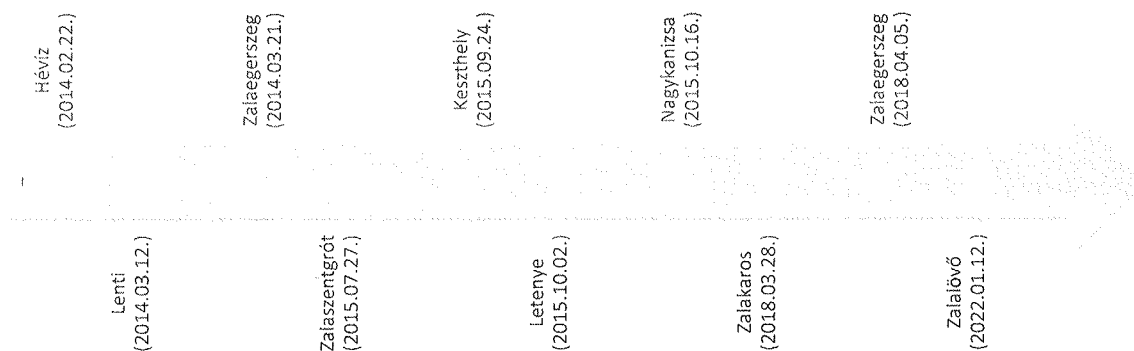
A szervezeti változásokkal együtt szükségessé vált az államigazgatási szervek ügyfélkapcsolatának újragondolása. Vagyis az államigazgatási szervek átalakításának folyamatában, kiemelt szerepet kapott a közigazgatás új arculatának kialakítása is. Ugyanis a

korábbi struktúrában a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés különböző színvonalon történt. Az ország különböző pontjain az egyes ügyfélszolgálatok, különböző informatikai háttértámogatással működtek, és sem a nyitva tartásuk, sem a működtetéssel kapcsolatos szakmai elvárások nem voltak egységesek, így az ügyfelek kiszolgálásának a színvonala is eltérő volt. Ehhez társult, hogy az ügyfélszolgálati épületek állapota, berendezése és felszereltsége is rendkívül eltérő és színes képet mutatott. Az új ügyfél-kiszolgálási modell kialakításával a cél az egységesség biztosítása volt, vagyis az, hogy az ország különböző pontjain azonos elvek és szabályok szerint, azonos rendben működjenek az ügyfélszolgálati helyek és a tudás azonos minőségben legyen elérhető minden integrált kormányzati ügyfélszolgálaton (a továbbiakban: Kormányablakban).

Az állampolgárok ugyanis ügyeik intézése során – rengeteg élethelyzetben – a közigazgatással találkoznak pl.: gépjármű vásárláskor, utazáshoz okmányok igénylése során, ellátások, nyugdíjazási kérelmek beadásakor stb. Ma már a közigazgatási ügyek jelentős része a kormányablakokon keresztül bonyolódik.

A kormányablakok tehát egy ténylegesen valós ügyintézésre alkalmas helyet jelölnek, ahol a jogszabály által meghatározott államigazgatási ügyek intézésére azonos színvonalon nyílik lehetőség.

Zala Vármegyében a kormányablakok megnyitásának és működése kezdésének időpontjait az alábbi ábra szemlélteti:



JELLEN

A kormányablakok egységes arculata, azonos szolgáltatásai mellett a megfelelő – speciális – képesítéssel rendelkező ügyintézők megléte a garancia az un. egyablakos ügyintézés azonos szintű biztosítására.

Fontos, tehát, hogy a kormányablakokban dolgozó munkatársak számára a megfelelő tudás rendelkezésre álljon, melyben kiemelt hangsúlyt kap a szakmai megalapozás érdekében a kormányablak munkatársak képzése. 2023-ban Zala Vármegyében kormányablak ügyintézői képzésen 11 fő kolléga vett részt.

Fontos, egy adott ügykörre vonatkozóan, hogy minden érdemi, az adott ügyintézéshez szükséges információt magába foglaló tudással rendelkezzenek a kollégák, továbbá az egyes ügykörök szabályai között biztonsággal eligazodjanak.

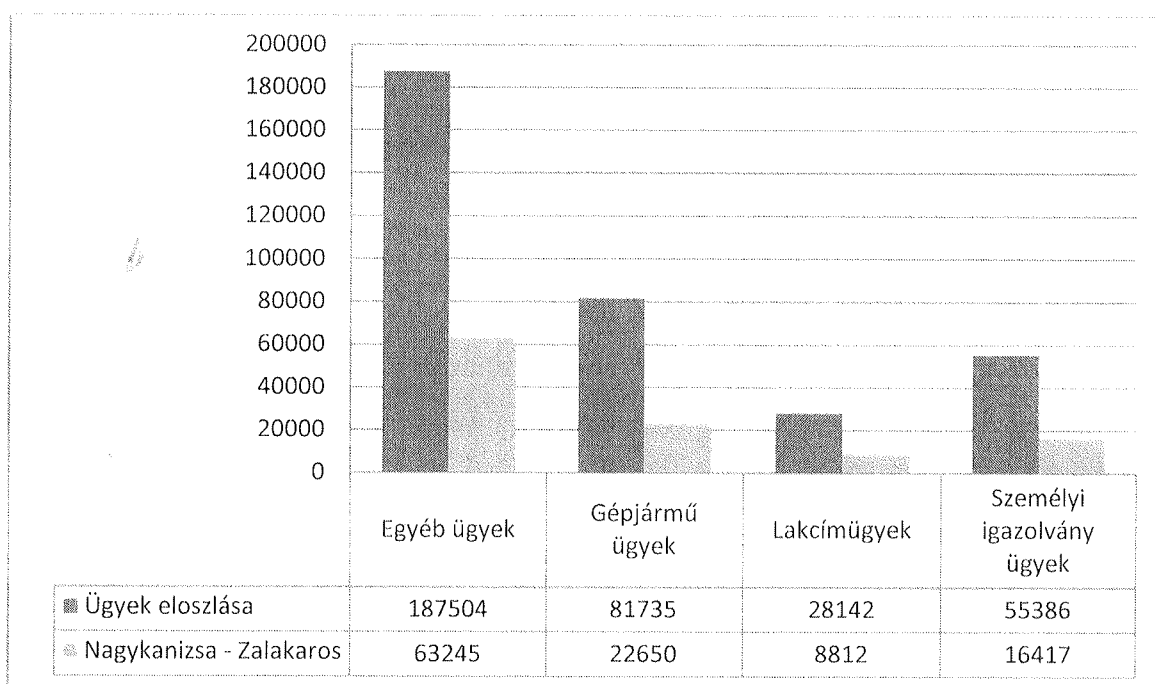
Az egyes ügykör szintek az alábbiak szerint alakulnak a kormányablakokban a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet (továbbiakban: kormányrendelet) alapján:

- a kormányablakban *azonnal intézhető* ügyek (kormányrendelet 8. melléklete) 60 ügy, melyből a két leggyakoribb a gépjármű átírása, lakcímváltozás bejelentése
- a kormányablak *saját hatáskörében* intézhető ügyek (kormányrendelet 9. melléklete) 31 ügy, melyből a két leggyakoribb személyi igazolvány igénylés, vezetői engedély igénylés
- a kormányablak által végzett *kiegészítő szolgáltatások* (kormányrendelet 10. melléklete) 39 ügy, melyből a két leggyakoribb az ügyfélkapu-regisztráció, Egységes elektronikuskártya-kibocsátási keretrendszer kártyafelhasználói regisztráció (diákigazolvány)
- a kormányablakban *hivatalból intézhető* ügyek (kormányrendelet 11. melléklete) 13 ügy, melyből a két leggyakoribb a gépjármű forgalomból történő kivonása, vezetői engedély szünetelése
- azon ügykörök, amelyekre a benyújtott kérelem ügyintézési állapotára vonatkozó *tájékoztatás* a kormányablakban biztosítható (kormányrendelet 12. melléklete) 27 ügy,

melyből a két leggyakoribb az öregségi nyugdíj megállapítása, családi pótlék megállapítása

- A kormányablakban *aláírópad*, valamint kormányhivatali aláírás-nyilvántartásban található *aláírásminta útján intézendő* ügytípusok (kormányrendelet 13. melléklete) 35 ügy, melyből a leggyakoribb az első sikeres nyelvvizsga díjának támogatása iránti kérelem továbbítása

Zala Vármegyében 2023-ban a 3 leggyakoribb ügykört és számukat az alábbi diagram tartalmazza:



A kormányablakokban az ügykörök bővítése minden évben folyamatos, reagálva az országban illetve a világban zajló, bennünket körülvevő társadalmi, gazdasági helyzetre, problémákra, a mindennapi életben előforduló eseményekre:

- állampolgársági ügyek intézése,
- utazásokhoz EU TAJ kártya kiadása,
- Covid igazolványok kiadása,
- Hazaváró pont kialakítása

27 Hazaváró Pont került kialakításra 2023. novemberi indulással az országban, Zala Vármegyében Zalaegerszegen és Nagykanizsán. Célja a hazatérést támogató szolgáltatás:

külföldön élő magyar állampolgár vagy a diaszpóra magyarsághoz tartozó természetes személy Magyarországra történő hazatérésével kapcsolatos ügyeiben való közreműködés, támogatás.

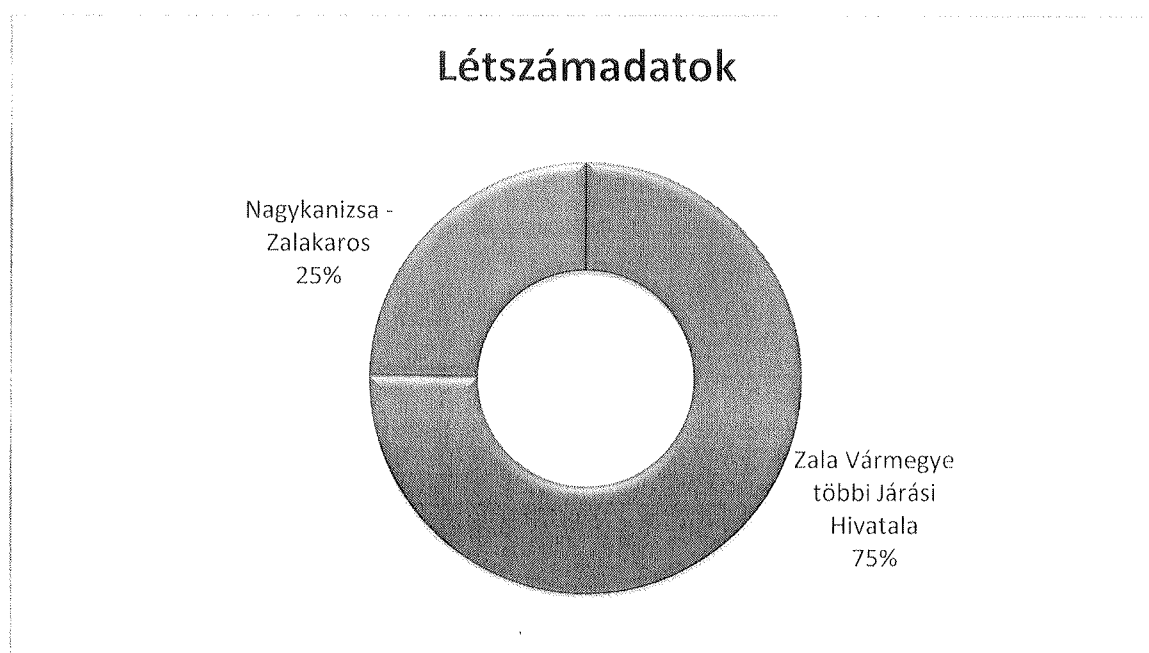
A Hazaváró portál célja:

- A tájékoztatás centralizálása, minden szükséges információ egy helyen
- Célcsoport specifikus leírások biztosítása, magyar, EU/EGT, egyéb állam állampolgára
- Ügyintézés támogatása, ügyintézési képesség megszerzése, dokumentumtár, lépésről-lépésre útmutatók, átirányítás az e-ügyintézési felületre
- Több fókuszú tájékoztatás, személyre szabott tartalom biztosítása

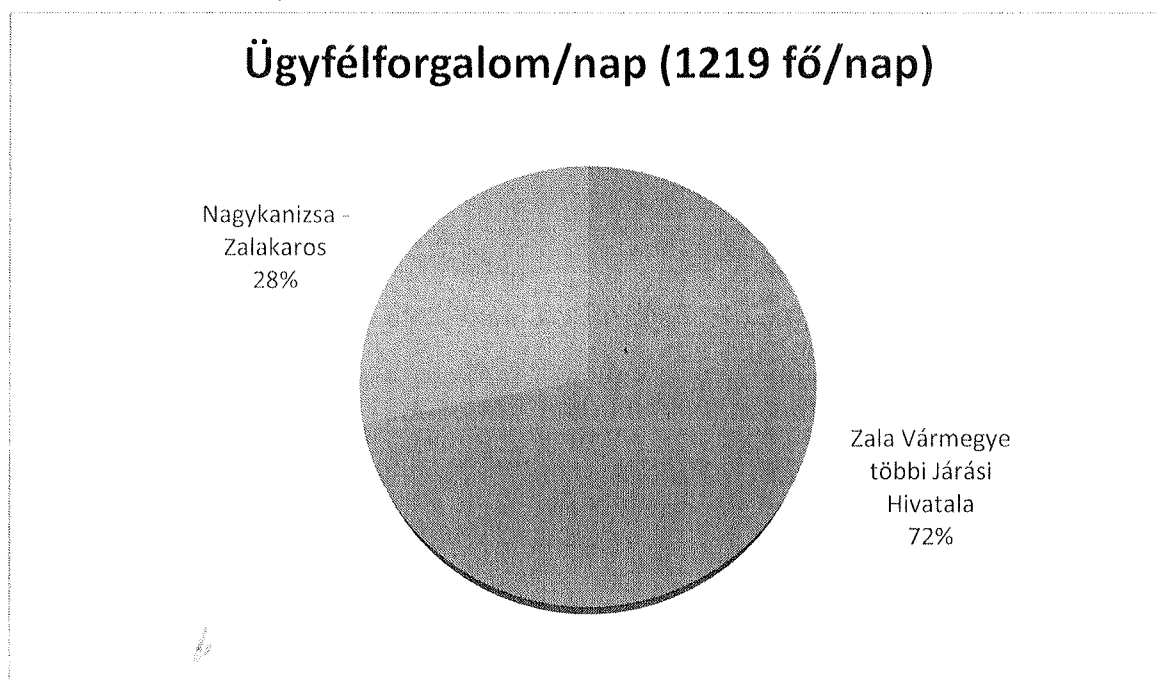
A fent említett ügykörbővítéshez elengedhetetlen, hogy az ügyfélszolgálatokon megfelelő létszámú kormányablak ügyintéző dolgozzon.

Az alábbi diagramok a Zala Vármegyei 2023. évi adatokkal mutatják be, hogy a napi ügyfélforgalmat, mennyi munkaállomáson, hány kormányablak ügyintéző bonyolítja.

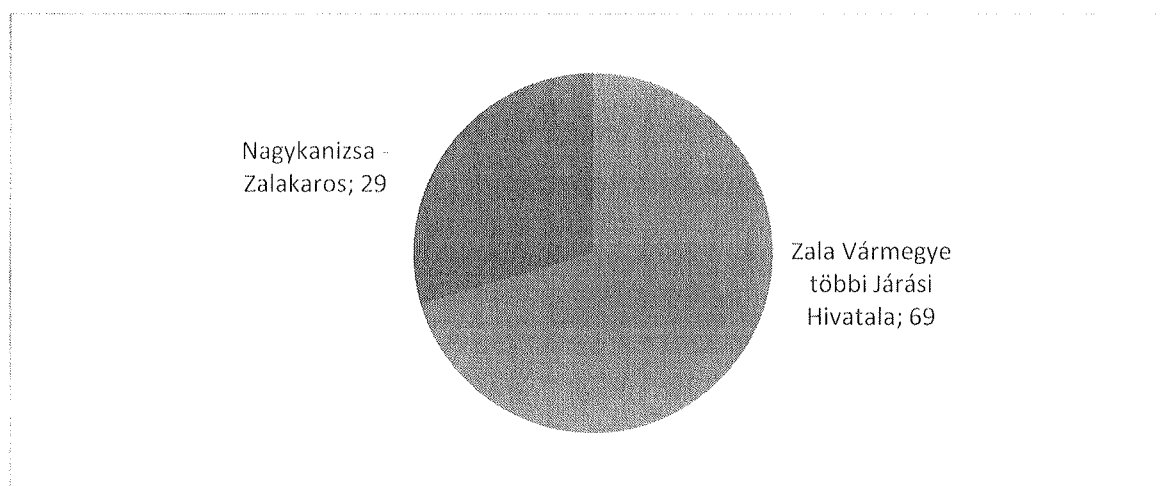
Zala Vármegyében a kormányablak ügyintézők létszámának (93 fő összesen) megoszlását az alábbi diagram mutatja:



Zala Vármegyében az átlagos napi ügyfélforgalmi adatokat az alábbi diagram szemlélteti:



Zala Vármegyében a kormányablakokban lévő munkaállomások száma:



JÖVŐ

Annak érdekében, hogy hosszú távon is biztosítható legyen az azonos minőségű, egységes, integrált kormányzati ügyfélszolgálat, kiemelkedően fontos az ehhez szükséges informatikai háttér biztosítása, és az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó tudás fejlesztése.

A kormányablakokban sem hagyható figyelmen kívül az új technológiák nyújtotta lehetőségek, mivel egyre inkább nő azon ügyfelek száma, akik inkább az elektronikus ügyintézészt részesítik előnyben. Ennek érdekében 2010 óta jelentős informatikai fejlesztések is megvalósultak annak érdekében, hogy otthonról kényelmesen és könnyedén, meghatározott ügyeket az ügyfelek tudjanak intézni, vagyis a távolból intézhető ügyek számát folyamatosan bővíteni szükséges.

Ennek alappillére az ügyfélkapu, melyet a kormányablakokban is lehet létesíteni.

Az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítása hozzájárulhat az állami kiadások csökkentéséhez is.

A kormányablakokban intézhető ügyek közül tulajdonképpen az ügyfelek szabadon választhatnak, hogy számukra melyik ügyintézési mód a legoptimálisabb:

- a hagyományos ügyfélszolgálat,
- az elektronikus ügyintézés
- a telefonos kapcsolattartás a 1818-as számon

Vagyis a szolgáltató állam feladata, hogy a különböző korosztályok mindegyike megtalálja a számára legoptimálisabb ügyintézési módot.

A legnépszerűbb elektronikusan intézhető ügyek az alábbiak:

- vezetői engedély automatikus kiállítására irányuló kérelem,
- adatszolgáltatás,
- lakcímbejelentés.

A 2024. szeptemberében induló Digitális Állampolgárság mobilapplikáció új alapokra helyezi az e-közigazgatást. A www.dap.gov.hu oldalon megtalálható minden naprakész információ a DÁP-ról. A DÁP mobilalkalmazás a Digitális Állampolgárság Program kulcsa. Az alkalmazással egyre több szolgáltatás vehető igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen, a telefonról. Az állampolgárok a DÁP alkalmazással igazolhatják személyazonosságukat, első körben a rendőri igazoltatásnál, és az applikáció használatával felhasználónév és jelszó nélkül is bejelentkezhetnek az azonosítást kérő állami weboldalakra és alkalmazásokba. Az applikáció első alapfunkciói között a felhasználók megtekinthetik és továbbíthatják alapvető személyes adataikat, valamint a tulajdonukban vagy üzemeltetésükben lévő gépjárműveikét. A kiválasztott adatok másokkal megoszthatók és hitelesítve továbbküldhetők e-mailben, hogy a hivatalos iratokat többé ne kelljen szkennelni.

ÖSSZEGZÉS

A kormányablakok az elkövetkezendő időszakban is azt a cél szolgálják, hogy a munkavégzéshez és szolgáltatásaink színvonalának megtartásához minden eszköz és tudás, rendelkezésre álljon és ennek keretében az állampolgárokat, mint járásunk aktív szereplőit megfelelő információkkal segítsük. A feladatok eredményes végrehajtása elképzelhetetlen lojális munkatársaink együttműködése, valamint a vármegyei társszervezetekkel, önkormányzatokkal, és az egyéb szervezetekkel való partnerség kialakítása nélkül.

A közigazgatás tehát, sokkal több, mint „ügyiratkezelés”. Mára nagy hangsúlyt kapnak a kommunikációs fejlesztések, a szervezet- és humánerőforrás fejlesztése, az informatikai fejlesztések.

Mindezekhez kell hozzátennünk azokat az értékeket, melyek a jelen és egyben a jövő közigazgatásának alapjai lehetnek, és amelyért valamennyi közigazgatásban dolgozó szakember felelős.

Nagykanizsa, 2024. augusztus 27.




dr. Józsa Zsanett
járási hivatalvezető