

KÖZIGAZGATÁSI REFORM

avagy

ügyintézés helyben, hatékonyan

A közigazgatás átfogó reformja keretében a kormány célja a szolgáltató közigazgatás megteremtése. Hatékony, gyors, egyszerű ügyintézés a lakóhelyhez közel, a járási hivatalokban, a kormányablakokban, valamint a kistérségeken települési ügysegédek útján.

A Kormányablak hálózat kiépítésének eredményeként 2015. január 30-án Szerencsen is megnyílt a kormányablak. A nyitáskor az ügyfelek több, mint 250 ügytípusban intézhették itt az ügyeiket. Mára ez a szám 420 fölé nőtt, és szinte napról napra bővül, év végére meg fogja közelíteni az ezret.

A kezdetekben jellemző heti 250-300 ügyfélszám, mára heti 450-500-ra nőtt.

Az ügytípusok bővülése főként a kormányablakban továbbítás céljából előterjeszhető beadványok körét érintette. A családtámogatási ellátások és szociális ellátások jogszabályi változásainak is köszönhetően, a továbbítás céljából előterjesztett beadványok száma a kezdeti heti 5-10-ről mára heti 60-80-ra nőtt. Ezekből a számokból is látszik, hogy az ügyfelek szeretik, ha a lakóhelyükhöz közel intézhetik ügyeiket.

Az intézhető ügyek számával párhuzamosan az ügyfélfogadási idő a régi okmányirodai ügyfélfogadási időnek több, mint kétszeresére nőtt, jelenleg heti 50 óra. Ennek is köszönhető, hogy míg korábban akár 2 héttel előre sem lehetett bizonyos ügykörökben időpontot foglalni, ma napi sorszámmal dolgozunk, a várakozási idő nagyon kivételes esetben éri el a fél órát. De elértük azt, hogy aki bejelentkezés nélkül jön ügyet intézni, ha kevés várakozással is, de aznap sorra kerül.

A területi államigazgatás sikeres átszervezésének támogatása érdekében Magyarország Kormánya elindította „A járási hivatalok integrálása a kormányhivatalok ügyfélszolgálati rendszerébe” (EKOP-2.1.23) és „A járási hivatalok informatikai infrastruktúrájának fejlesztése” (EKOP-1.2.26) című, európai uniós forrásból finanszírozott, kiemelt projekteket, hogy a jogi és szervezeti háttér kialakításával együtt a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási hivatalainak informatikai fejlesztése is megvalósuljon. A két projektből összesen több mint 10 milliárd forint értékben valósultak meg uniós fejlesztések.

A járási hivatalok informatikai működését kiszolgáló háttér infrastruktúra fejlesztésének fontosabb eredményei:

- Elavult informatikai eszközök cseréje: Az ügyintézési feladatok megfelelő színvonalon történő ellátása érdekében szükség volt a járási eszközállomány egy jelentős részének cseréjére. Ennek keretében a kormányablakunkban 10 korszerű ügyfélfhívó táblagép beszerzése, és az ezekhez, valamint a már működő 9 munkaállomáshoz szükséges szoftverek üzembeállítása történt meg szeptember hónapban.
- Szerverek telepítése: A beszerzett eszközök megfelelő működtetéséhez, valamint az országos hálózat optimális terhelésselosztása érdekében elengedhetetlen az ezeket kiszolgáló szerverek üzembeállítása.
- Egységes központi informatikai rendszerek bevezetése.

További fontosabb eredmények az uniós projekteknek köszönhetően:

- Egységes ügyfélfhívó rendszer

Az ügyfélfhívó rendszer kialakítása során mindegyik kormányablakban egységes, központilag is egyszerűen vezérelhető ügyfélfhívó (sorszámosztó) berendezés szolgálja az ügyfelek kényelmét. Az eszközök telepítésével

egyidejűleg egy központi időpontfoglaló alkalmazás is bevezetésre kerül, amelynek segítségével az előzetes időpontfoglalás lehetőségével élő állampolgároknak is biztosítani fogjuk a kényelmes ügyintézés lehetőségét.

- Tudástár rendszer bővítése

A jogszabályok gyors változása miatt kifejlesztettek egy olyan információs, tartalomszolgáltató rendszert, a „Tudástárat”, amely hiteles, egy csatornából származó adatbázisból táplálkozva szolgáltatja az ügyintézéshez és az állampolgári, lakossági tájékoztatáshoz szükséges információkat. A Tudástár nemcsak az ügytípusok részletes leírását, jogszabályi háttérét, az ügyintézéshez szükséges dokumentumok listáját tartalmazza, hanem az ügyintézés során felhasználásra kerülő elektronikus űrlapok naprakész formáját is.

- Interaktív virtuális ügyintézési szolgáltatás fejlesztése

Az állampolgárok részéről felmerült annak igénye, hogy az ügyeik intézése vagy tájékoztatás céljából ne kelljen minden esetben fizikailag is felkeresniük a Kormányablakokat. A projektben kifejlesztésre került az a rendszer, amely video kapcsolatot biztosít az állampolgár és az ügyintéző között oly módon, hogy mindeközben lehetővé teszi azt, hogy az ügyintéző az állampolgárral közösen, együtt töltsék ki pl. az ügyindításhoz szükséges űrlapokat.

- Munkafolyamat Kezelő Rendszer kifejlesztése

A kormányablakokban indítható, intézhető ügytípusok száma napról napra növekszik, számuk hamarosan megközelíti az ezret. Ilyen mennyiségű ügytípus kezeléséhez jelent megoldást a munkafolyamat-kezelő rendszer, amely az ügyintézőt vezeti végig egy-egy megoldandó ügy minden lépésén. A rendszer ezen felül rendelkezik a Kormányablakokban indítható ügyek elektronikus űrlapjait, illetve azok kezelését végző rendszerrel is.

A fentiekben bemutatott eszközök és alkalmazások használatára minden kormányablakban dolgozó ügyintéző kiképzésre került jelenléti képzés, valamint korszerű távoktatásos módszer alkalmazásával.

Cél, hogy még közelebb vigyük az ügyintézést az állampolgárok lakóhelyéhez, ezért hasonló képzésben részesültek, és megfelelő technikai eszközöket kaptak és kapnak a járáshoz tartozó településeken ügyfélfogadást tartó ügysegédeink. Egyre inkább úgy fognak működni mint egy-egy kihelyezett kormányablak.

A gyorsabb ügyintézést szolgálja közigazgatási eljárásról szóló törvény tervezett módosítása is, melynek köszönhetően az eljárási határidők szigorú keretek közé kerülnek, rövidülnek.

A hatékonyság másik mércéje – a gyorsaság mellett – a költségkímélés, a hatósági eljárások olcsóbbá tétele. Ennek érdekében a kormányzat 10 milliárd forintot különített el a jövő évi költségvetésben, melynek köszönhetően díjmentes lehet például az ellopott iratok pótlása, vagy az erkölcsi bizonyítvány is.

Bízom abban, hogy ezek a törekvések érezhető, pozitív változást hoztak és hoznak mindannyiunk életébe.

Dr. Ináncsi Tünde

Hivatalvezető Asszony