

H.1.2. A kormányablakban intézhető ügykörök száma

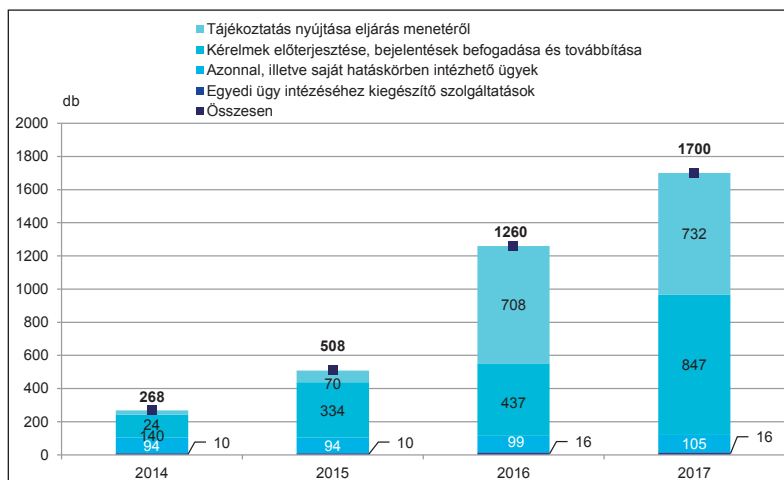
Az ügyfelek szolgáltatásokhoz való hozzáférése szempontjából kiemelt jelentőségű az ügyintézés menetének egyszerűsítése, ennek pedig a jelenleg ismert modellek közül a kormányablakok ún. egyablakos rendszerű ügyintézése felel meg a legjobban, amely lehetővé teszi, hogy a lehető legtöbb ügyfajta valamennyi, az eljárásokkal kapcsolatos cselekménye egy helyen intézhető legyen. Bár a közigazgatásban is egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az elektronikus, telefonos ügyintézési csatornák, a társadalom legtöbb szegmensében továbbra is a személyes ügyintézés a legnépszerűbb.

A személyes ügyfélszolgálati hálózat jelentőségét az is indokolja, hogy a közigazgatási ügyek intézése gyakran még személyes megjelenést, illetve speciális azonosítást, hitelesítést igényel. Azáltal, hogy egyetlen kapcsolati ponton intézhető minden közigazgatási ügy, jelentősen csökken az ügyfelek adminisztratív terhe, illetve az ügyintézésre fordítandó időmennyiség is, mivel szükségtelemmé válik többször sorban állni vagy több hatóságot felkeresni.

A kormányablakok felállításával 2011-ben fokozatosan megkezdődött az okmányirodai és szakhatósági ügyfélszolgálati feladatok integrálása az egységes ügyfélszolgálati hálózatba. Ezzel párhuzamosan folyamatosan növekedett az elintézendő ügykörök száma, amelyeket a kormány taxatív felsorolással az 515/2013. (XII. 30.) kormányrendeletben állapított meg. A kormányablakokban intézhető ügyek számának jól látható bővülése nemcsak mennyiségi, hanem minőségi fejlesztést is jelent a kormányzati ügyfélkiszolgálás terén. A reform végcélja, hogy a kormányablakokban intézhető ügyek köre a szakigazgatási területek teljes horizontját átfogja, azaz a tervek szerint az ügyfelek 2500 különböző hatósági ügytípusban tudnak majd segítséget kapni egy helyen.

A mutató értelmezésénél fontos megjegyezni, hogy a lefedett ügykörökben eltérő komplexitású és típusú szolgáltatások érhetők el a következők szerint.

1) *Tájékoztatás, információnyújtás*: az adott típusú eljárás menetéről, az ügyfél eljárással kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ad információkat az ügyfélnek. A tájékoztatási ügykörszint megállapítása olyan ügyek esetében indokolt, amikor az ügyfél számára kedvezőtlenebb lenne a kérelem benyújtása a kormányablakban, mert az ügy intézése a hatáskörrel rendelkező szervnél gyorsabb (például pénzbeli kifizetések esetében), illetve ha az ügyintézés olyan speciális szaktudást igényel, amely a kormányablakokban nem áll rendelkezésre.



Forrás: Magyar Közlöny

2) *Kérelmek előterjesztése, bejelentések befogadása és továbbítása*: az ügyfél a kormányablakban indítja meg az eljárást, előterjeszti a kérelmét. A beadványok továbbítására irányuló ügykörök esetén a kormányablak a kérelmet a csatolt dokumentumokkal együtt továbbítja a döntési jogkörrel rendelkező szervhez további ügyintézés céljából, végül az érdemi döntést a hatáskörrel bíró szerv hozza meg az ügyben.

3) *Azonnal intézhető ügyek és a kormányablak saját hatáskörében intézhető ügyek*: az ügyintéző teljes körű ügyintézkést végez. A hatóság a hatósági ügyet azonnal elintézi vagy a jogszabályban meghatározott ügyintézési határidőn belül saját hatáskörben, helyben teszi meg a szükséges lépéseket, hozza meg az érdemi döntést.

4) *Egyedi ügy intézéséhez kiegészítő szolgáltatások*: a kormányablak hatósági szolgáltatásként meghatározott kiegészítő szolgáltatásokat is biztosít az ügyfél számára, például Ügyfélkapu-regisztráció vagy egyedi hatósági ügyek intézéséhez internetes kapcsolat és informatikai segítség nyújtása.

Szűk körben tartoznak a kormányablakokhoz hivatalból intézhető ügyek is, amelyeknek megindítása nem függhet az ügyfél szándékától és akaratától, és főként más hatósági (kényszer)intézkedés indokolja (például gépjárművezetői engedély visszavonása).

A fenti adatokból kiolvasható, hogy a kormányablakok szolgáltatásportfóliója folyamatosan bővül, indulása óta átlagosan megkétszerezte intézhető ügyeinek számát. 2017-ben az ügykörök száma összesen 1700, ebből 847 a továbbítási szint, és 732 olyan ügykört találunk, amelyben a kormányablakok kizárólag tájékoztatást nyújtanak. Az ügykörök között továbbra is csekély számban (105) vannak az azonnal vagy saját hatáskörben intézhető ügyek.

A kormányablakban intézhető ügyek körének bővülése tovább folytatódik, az elmúlt évben újabb 440-féle ügy intézése vált elérhetővé.