

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. Bár a közigazgatásban is egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az elektronikus, telefonos ügyintézési csatornák, a társadalom legtöbb szegmensében továbbra is a személyes ügyintézés a legnépszerűbb.

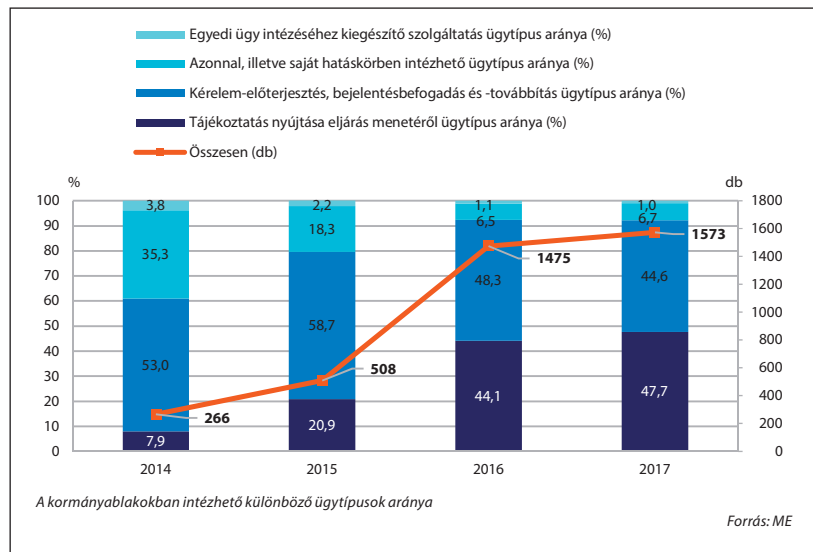
Azáltal, hogy egyetlen kapcsolati ponton, a kormányablakoknál intézhető a közigazgatási ügyek többsége, jelentősen csökken az ügyfelek adminisztratív terhe, illetve az ügyintézésre fordítandó időmennyiség is, mivel szükségtelenné válik többször sorban állni vagy több hatóságot felkeresni.

A kormányablakok felállításával 2011-ben fokozatosan megkezdődött az okmányirodai és szakhatósági ügyfélszolgálati feladatok integrálása az egységes ügyfélszolgálati hálózatba. Ezzel párhuzamosan folyamatosan bővült az elintézhető ügyek köre. Számuk az elmúlt évben is emelkedett, ami nemcsak mennyiségi, hanem minőségi fejlesztést is jelent a kormányzati ügyfélszolgálat terén. A reform végcélja, hogy a kormányablakokban intézhető ügyek a szakigazgatási területek teljes horizontját átfogják, azaz a tervek szerint az ügyfelek 2500 különböző hatósági ügytípusban tudnak majd segítséget kapni egy helyen.

A lefedett ügykörök tekintetében 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 ügyintézés a hatáskörrel rendelkező szervnél gyorsabb (például pénzbeli kifizetések esetében), illetve olyan speciális szaktudást igényel, amely a kormányablakokban nem áll rendelkezésre.

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 ügyintézés 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 ügyfélnek, például Ügyfélkapu-regisztráció vagy egyedi hatósági ügyek intézéséhez internetes kapcsolat és informatikai segítség nyújtása.

Az előző évi *Jó Állam Jelentésben* szereplő adatokat visszamenőleg is lehetőség nyílt pontosítani, azok forrása a kormányablakokat irányító Miniszterelnökség lett. A diagramon szereplő adatokból kiolvasható, hogy a kormányablakok szolgáltatásportfóliója folyamatosan bővül. A belső arányok is változást mutatnak: döntő túlsúlyban (92,3%) vannak a tájékoztatási és kérelemtovábbítási ügykörök, azonban a tényleges ügyintézés aránya némi pozitív irányú elmozdulást mutat. Az integráció elmélyítése és a valódi egyablakos ügyintézés megteremtése érdekében további intézkedések megtétele látszik szükségesnek.

2017-ben az ügykörök száma összesen 1573 db, ebből 701 db a továbbítási, és 750 a tájékoztatási ügykör (amelyben a kormányablakok kizárólag tájékoztatást nyújtanak). Továbbra is csekély számban (106) vannak az azonnal vagy saját hatáskörben intézhető ügyek, azonban az elmúlt évben 10%-kal nőtt a számuk.

A kormányablakban intézhető ügyek körének bővülése tovább folytatódik, az elmúlt évben újabb 98-féle ügy intézése vált elérhetővé.