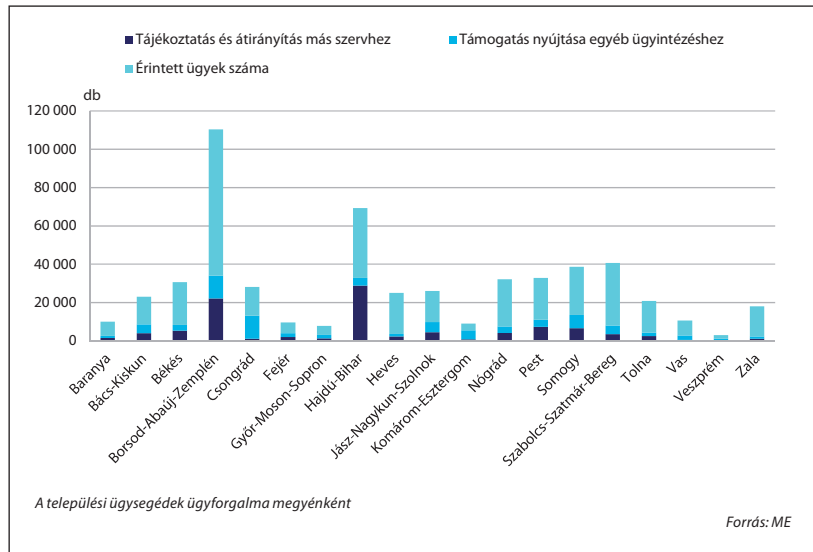


H.2.3. Mobilis közigazgatási ügyintézés használata

Az ügyfelek ügyintézésének fő színterét – részben az ügyek természetéből fakadóan, részben a lakosság döntő részének ügyintézési szokásai miatt – továbbra is a személyes ügyfélszolgálatok jelentik. Fontos kormányzati törekvés, hogy az államigazgatás minél közelebb kerüljön a lakossághoz, így a járási szintű hivatalok kiépítésével párhuzamosan megkezdődött a települési ügysegédi rendszer kialakítása, amelynek célja az ügyfélszolgálat eljuttatása azokra a településekre is, ahol kormányablakot méretgazdaságossági okból nem alakítottak ki (tipikusan a községekben).

Az ügysegédek tehát olyan, az érdemi ügyintézés támogató munkatársak, akik elősegítik az ügyfelek mentesítését az utazás terhe alól. Az állandó ügysegédek rendszeres ügyfelfogadási időben, míg az ideiglenes ügysegédek eseti jelleggel látják el feladataikat. A kormányablakok tehermentesítése érdekében az ügysegédek (esetleg kormányablakos ügyfélszolgálati helyszíneken) a speciális felkészültséget, az ügyfélkör tekintetében egyedi ügyintézés igénylő (időigényesebb) ügycsoportok (például szociális ügyek) esetében „átveszik” az ügyfeleket a kormányablakoktól. Ezáltal a kormányablakok várakozási, ügyintézési ideje lerövidül, az ügyintézői kapacitásokat hatékonyabban lehet kihasználni.

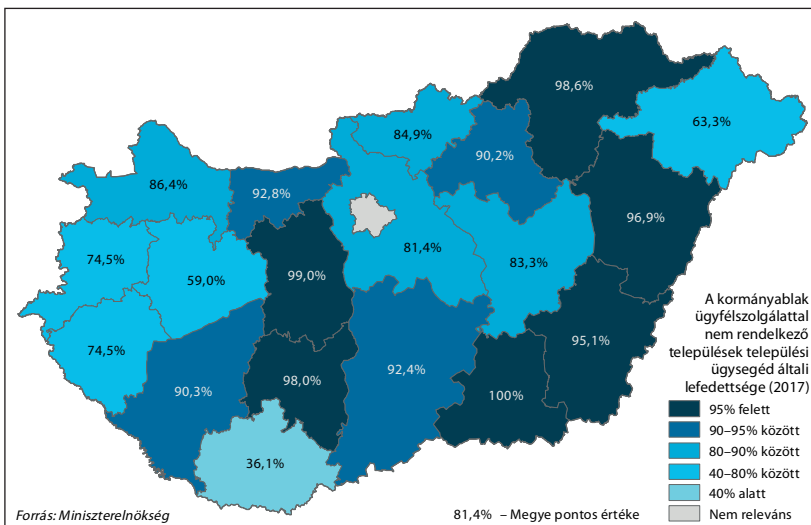
A grafikon a megyei ügysegédek által intézett ügytípusok megoszlását mutatja. A Tájékoztatás és átirányítás más szervhez kategória esetében az ügysegéd az adott eljárás menetéről, az ügyfél jogairól és kötelezettségeiről ad álta-



lános információt, de az ügy érdemi elintézésében nem tud segítséget nyújtani. A Támogatás nyújtása egyéb ügyintézéshez kategória az ügysegéd által ellátott ügyintézési körhöz szorosan nem tartozó ügyeket fed le, amelyekben támogatást nyújt az ügyfélnek (például segít a nyomtatvány kitöltésében). A harmadik kategória, amikor az ügysegéd elvégzi az ügyintézéshez szükséges teendőket (továbbítja a kérelmet az eljáró szervhez).

Az ábra szemlélteti, hogy az egyes megyékben hogyan alakul a kormányablakokkal nem rendelkező települések ügysegédi lefedettsége. Megállapítható, hogy az országos átlag eléri a 83%-ot. Kiemelkedő Fejér megye, ahol 99%-os, vagyis majdnem teljes lefedettséget tapasztalunk.

A települési ügysegédi rendszerhez hasonló célokat szolgál a mobilizált kormányzati ügyfélszolgálat is, amely valóban teljesíti a „hivatal hához megy” jeligét. A számítógépes hálózati és szakrendszeri kapcsolattal rendelkező kisbuszokban az állampolgárok a kormányablakok szolgáltatásait vehetik igénybe (ezek közül leggyakoribb az okmányügyintézés), illetve a közlekedési infrastruktúra szempontjából hátrányos helyzetben lévő településeken a tömeges és speciális ügyintézési igények kielégítésére (például büntetés-végrehajtási, oktatási vagy szociális intézmények) is használják. Jelenleg három megyében (Bács-Kiskun, Csongrád, Vas) működtetnek mobilizált ügyfélszolgálatokat, amelyek országos bővítése várható a következő években.



2017-ben a kormányablakos ügyfélszolgálattal nem rendelkező települések 83%-ában működik már települési ügysegédi rendszer.