

KORMÁNYABLAKOK

- A Kormányablakok: a fővárosi és megyei kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodái.
- A Kormányablakok 2011-ben:
 - az ország 29 pontján;
 - 29 ügykörrel;
 - 300 speciálisan képzett kormánytisztviselővel;
 - ügyfélbarát nyitva tartással (8.00-20.00) kezdték meg működésüket.
- 2013 májusától az ügykörök száma újabb 80, július 1-jétől további 87-tel egészült ki, így az állampolgárok már 150-féle ügyben fordulhatnak a Kormányablakokhoz.
- 2014-ben várhatóan 300 kormányablak működik majd.
- A tervek szerint 2013 végére már kb. 2000-re, 2014-ben 3000-re bővül az ügykörök száma.

A kormány 2013 novemberében benyújtotta a [T/12939.](#) számú törvényjavaslatot „a kormányablakok kialakításával, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésével összefüggő egyes törvények módosításáról” címmel. A törvényjavaslat elsősorban az elektronikus szolgáltatások kiterjesztését segítő szabályozások pontosítását tartalmazza.

2011. január 3-án – az egyablakos államigazgatási ügyintézési rendszer kialakításának első elemeként – az ország több pontján **Kormányablakok nyíltak.** Feladatuk, hogy államigazgatási ügyekben teljes körű **tájékoztatás nyújtsanak** a hozzájuk forduló ügyfelek részére és **egyablakos rendszerben** lehetővé tegyék az államigazgatási ügyek indítását, intézését és közigazgatási információ szerzését. A járási hivatalokban felállított irodák különösen a vidéken élő állampolgárok ügyintézését segítik. A kormány eredeti célkitűzése szerint mind az ügyfélszolgálati pontok, mind pedig az ügykörök száma a következő években emelkedni fog.

A **Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program** ([MP 11.0](#), KIM, 2011. június 10.) kiemelt célja volt „*az ügyfelek igényeit és érdekeit figyelembe vevő, ügyfélközpontú szolgáltató működés kialakítása, az eljárások egyszerűsítése, az ügyfélterhek csökkentése és egységesen magas színvonalú, mindenki által hozzáférhető szolgáltatások kialakítása. A szolgáltatások színvonalának emelése érdekében többszoros (személyes-, elektronikus- és telefonos) kormányzati ügyfélszolgálati rendszert hozunk létre, amely az ügyfelek számára lehetőséget teremt ügyeik egyablakos (egy helyszínen történő) elintézésére, olyan magas színvonalú ügyfélszolgálati rendszert, amely alkalmazza az elektronikus ügyintézés által biztosított lehetőségeket, ahol kulturrált tárgyi környezetben, magas felkészültségű ügyfélszolgálati munkatársak segítségével intézhetjük dolgainkat.*”

A 2012-ben megjelent [Magyary 12.0 program](#) tartalmazza a fejlesztés második szakaszaként a kormányablakok területi szinten történő általános kiépítését, az egyablakos ügyintézési pontok közelebb hozását az állampolgárok lakó-, vagy munkahelyéhez.

A célzott fejlesztés kiterjed:

- a tartalomra (az államigazgatási ügyek köre);
- az érintett szervezeti rendszerre (okmányirodák, működő ügyfélszolgálatok, MÁV, Posta);
- a földrajzi elhelyezésre (főváros, megyeszékhelyek, megyei jogú városok, járási székhelyek, több egyéb város);
- a fizikai megjelenésre (egységes arculat);
- a működésre (informatikai háttér és egységes folyamatok) és
- a személyi állományra.

2012 szeptemberétől megindult a **Nemzeti Közszolgálati Egyetemen a kormányablak ügyintézői képzés**, közel 6000 főre kiterjedően. Az ügyintézők kiválasztása szigorú követelmények szerint történik, felkészítésük során elsajátíthatják a minőségi szolgáltatáshoz szükséges szakmai és etikai ismereteket.

Az Országos Roma Önkormányzat együttműködésével hamarosan száz **roma ügyintéző** kezdi meg munkáját a kormányablakokban és okmányirodáknban.

A MÁV-val való megállapodás alapján Kormányablak működik majd a főváros és néhány vidéki nagyváros **vasútállomásain** is.

ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS

A [252/2013. \(VII. 4.\) Korm. rendelet](#) a kormányablakok működésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról elősegíti a nemzetközi tendenciáknak megfelelő elektronikus ügyintézés alkalmazását, – így várhatóan a jelenlegi papír alapú iratforgalmat jelentős mértékben fel fogja váltani az elektronikus irattovábbítás. A rendelet szorgalmazza az

elektronikus kapcsolattartáson alapuló interaktív virtuális ügyfélszolgálat bevezetését. A KIM tájékoztatása szerint ezek az intézkedések minőségi változást hoznak a kormányablakok működésében, a mindennapi ügyintézésben.

STATISZTIKAI ADATOK

- 2011 januárjától 2012. május 17-ig **358 856 ügyfél** fordult a kormányablakokhoz.
- Havi összehasonlításban 2012. első négy hónapjában az **ügyfélforgalom** 53 százalékkal növekedett az előző év hasonló időszakához képest.
- Az **ügyfél-elégedettség** 95% feletti volt. (MP 12.0)
- 2013 július végéig 2800 leendő kormányablak-ügyintéző fejezte be a képzést és tett záróvizsgát. Az NKE szervezésében a megyeszékhelyeken és a fővárosban 6800 leendő ügyintéző szerez majd idén végzettséget.

„A cél az, hogy az állampolgárok is valódi új élményt nyújtó ügyfélszolgálati hálózatban intézhessék ügyeiket és Szentgotthárdtól - Fehérgyarmatig azonos színvonalú szolgáltatással találkozzanak.”

(Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium)

NEMZETKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS

2012-ben a kormány keret megállapodást kötött az OECD-vel ([62/2012. \(IV. 2.\) Korm. rendelet](#) Magyarország Kormánya és a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (OECD) közötti közigazgatás-fejlesztési keret megállapodás kihirdetéséről). Ennek 2. számú építőeleme „a közigazgatási eljárás egyszerűsítése és az egyablakos ügyintézés bevezetése” a Jó állam koncepció részeként. Az OECD szakértői tanácsadói, elemzői munkával segítik a fejlesztések sikeres megvalósítását.

A **Jó Állam fejlesztési koncepció** magában foglalja a Magyar Program, az Igazságszol-

gáltatási Reform és az Önkormányzati Reform végrehajtását.

A Jó Állam fogalma: „Az állam attól tekinthető jónak, hogy az egyének, közösségek és vállalkozások igényeit a közjó érdekében és keretei között, a legmegfelelőbb módon szolgálja.” (MP 12.0)

Az **EKOP (Elektronikus Közigazgatás Operatív Program)** egyes projektjei, melyek az EU társfinanszírozásával valósulnak meg, elősegítik az egyablakos ügyintézés és az e-közigazgatás fejlődését. Az operatív program általános célja a magyar közigazgatás működési hatékonyságának és a szolgáltatások eredményességének javítása (elektronikus közigazgatási szolgáltatások, online ügykezelési szolgáltatások fejlesztése).

Források:

- [288/2010. \(XII. 21.\) Korm. rendelet](#) a fővárosi és megyei kormányhivatalokról
- [1300/2011. \(IX. 1.\) Korm. határozat](#) a Kormányablakok felállításáról és az ehhez szükséges pénzügyi fedezet biztosításáról
- [252/2013. \(VII. 4.\) Korm. rendelet](#) a kormányablakok működésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról
- Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program ([MP 12.0](#)). A haza üdvére és a köz szolgálatában – KIM 2012. augusztus 31.
- Barta Attila: A területi államigazgatás változásai az elmúlt húsz évben.- In: Új Magyar Közigazgatás, 2012. 2. szám pp.3-10.
- Józsa Zoltán: Az egyablakos ügyintézés: európai gyakorlat, hazai távlatok – In: De Iurisprudencia et iure publico. Jog- és politikatudományi folyóirat, [2013. 1.](#)
- Kasza Péter Ferenc: Az egyablakos ügyintézés modelljei – [Miskolci Jogi Szemle, 2010. 1.](#)
- Kormányablak integrált kormányzati ügyfélszolgálat – www.kormanyablak.hu
- Kormányablak-ügyintézői bizonyítványátadás – MTI, 2013. július 19.
- Navracsics: száz roma ügyintéző dolgozik majd kormányablakokban – MTI, 2013. szeptember 20.

Készítette: dr. Draskovich Edina
Képviselői Információs Szolgálat



Országgyűlési Könyvtár

E-mail: infoszolg@parlament.hu
Intranet: <http://infoszolg.ogyk.hu>
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet belső felhasználásra, az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült. A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be. Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.