

2015. október 15.
KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI HIVATAL

SAJTÓKÖZLEMÉNY

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 átalakításával együtt a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási hivatalainak informatikai fejlesztése is megvalósuljon.

*

A kormány célja a **szolgáltató közigazgatás** megteremtése. A hatékony- gyors - egyszerű ügyintézés biztosítása a lakóhelyhez közel, a járási hivatalokban, a kormányablakokban, valamint a kistérségeken települési ügysegédek útján. **A két EKOP projekt keretében, összesen több mint 10 Mrd. Ft értékben valósult meg informatikai fejlesztés.**

2015. év végéig országosan mintegy 250 helyszínen létesül kormányablak, a járásszékhelyeken, kerületekben, megyei jogú városokban, a jelentősebb településeken, egyes vasútállomásokon és bevásárlóközpontokban. A kormányablakokban jelenleg közel **450 ügytípus intézhető,** ez folyamatosan bővül, számuk 1000 fölé emelkedhet a következő esztendőben.

Az Államreform 2. keretében a **Bürokráciacsökkentés Programja** újabb intézkedéseket vezetett be a közigazgatás hatékonyabbá tétele érdekében. A Kormány a közeljövőben törvénycsomagot nyújt be az Országgyűlés elé, amelyben javaslatot tesz **több közigazgatási hatósági eljárás díjának megszüntetésére.** A törvénycsomag alapja az a lakossági konzultáció, amelynek során közel 400 ezer állampolgár nyilvánított véleményt. A fővárosi és megyei kormányhivatalok 1107 javaslatot tettek a hatósági eljárások egyszerűsítésére. A törvényjavaslat **110 törvény módosítását** tartalmazza, amely segíti az állampolgárok és a vállalkozások **adminisztratív terheinek csökkentését.**

A közigazgatási bürokráciacsökkentési törvényjavaslat négy irányvonala:

- általános eljárási szabályok egyszerűsítése,
- engedélyhez kötött tevékenységek körének csökkentése,
- ügyintézési határidők csökkentése,
- egyes hatósági ügyeket érintő, egyedi egyszerűsítési javaslatok.

A függő hatályú döntés értelmében, ha **2 hónapon belül nem születik döntés, a hatóság köteles lesz az ügyfél részére az eljárási díjat,** ennek hiányában tízezer forintot **megfizetni.** Egy évben 1,3 millió olyan közigazgatási eljárás van, amelynek ügyintézési időtartama 2 hónapnál hosszabb. **Az egyszerű megítélésű ügyekben a hatóság 8 napos határidővel** fejezze be az eljárást. **Az első fokú hatóságot nem lehet új eljárásra utasítani, a másodfokú hatóság köteles dönteni.** A hatósági eljárások felfüggesztésére kizárólag indokolt esetben kerülhet sor.

A közigazgatási bürokráciacsökkentés keretében **25 korábban engedélyhez kötött tevékenységet a jövőben bejelentés alapján lehet folytatni.** (Például: felnőttképzési programszakértői, utazásközvetítői tevékenység, szálláshely-szolgáltatás, állatotthon létesítése) A tevékenységeket a hatóság ellenőrzi.

Csökken 120 ügytípusban, több mint 200 határidő. Ezek egy részében **a 30 napos ügyintézési határidő 21 napra csökken**, a nagyobb időigényű ügytípusok - 60 vagy 90 napos – ügyintézési ideje átlagosan 25%-kal csökken. Például az **ingatlan-nyilvántartási ügyek** 30 napról 21 napra, a külföldön élő magyar állampolgárok lakcím-ügyei 60 napról 30 napra, a **hazai anyakönyvezési eljárás ügyintézési határideje 60 napról 40 napra csökken.**

Ha büntetlen előéletet kell igazolni, **a hatóság lekéri a nyilvántartásból az adatokat**, és nem az ügyfélnek kell az **erkölcsi bizonyítványt** beszerezni. Ezzel 20-nál több ügyben válik egyszerűbbé az ügyintézés.

A közlekedési ügyekben, elektronikus formában, **ingyenesen is lekérhető lesz egy adott jármű műszaki előlétele** a járműnyilvántartó rendszerből.

A **vállalkozásoknak nem kell alapszabályt módosítaniuk minden tőkeemeléssel egyidejűleg** és azt külön bejelenteniük a bíróság részére, mivel a beszámoló leadásával ezt teljesítik.

A hatóságok közötti belföldi jogsegély-eljárásokat **elektronikus úton** kell lefolytatni.

*

A **területi közigazgatás fejlesztéséhez** nemcsak az ügyfélszolgáláshoz szükséges technikai feltételeket, hanem a központi szolgáltatásokat és az azokat kiszolgáló infrastruktúrát is fejleszteni kell. Ahhoz, hogy az ügyfélszolgálat szintjének növelése megvalósítható legyen, a két fejlesztési irányt egy időben, egymással párhuzamosan kell végrehajtani. Ezért **az EKOP-1.2.26 és EKOP-2.1.23 projektek párhuzamosan kerültek végrehajtásra és egymást kiegészítve szolgálják a területi közigazgatás teljes megújítását.**

1. 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 - elavult gépek, szoftverek- jelentős részének cseréjére. Ennek keretében 16 ezer munkaállomás kialakítása, háromezer táblaszámítógép és 6500 nyomtató, illetve az ezekhez szükséges szoftverek üzembeállítása történt meg. A párhuzamos ügyfélszolgálatok fokozatos leépítésével.

- **Szerverek telepítése**

A beszerzett eszközök megfelelő működtetéséhez, valamint az országos hálózat optimális terheléselosztása érdekében elengedhetetlen az ezeket kiszolgáló szerverek üzembeállítása. A projekt során elértük azt, hogy minden kormányhivatal saját szerverekkel megerősítve támogatja a járási hivatali dolgozók informatikai munkáját.

- **Egységes központi informatikai rendszerek bevezetése**
 - o országosan egységes e-mail rendszer került bevezetésre,
 - o központi címtár alkalmazás került bevezetésre, ami - akár egy „nagy telefonkönyv” - tartalmazza minden kormányhivatali dolgozó adatait és elérhetőségét.
 - o korszerű nyomtatási és fájlkezelési szolgáltatásokat vezettünk be, amelyek költséghatékony és biztonságos megoldást nyújtanak a napi munka támogatásához.
 - o A hatékonyabb munkavégzés érdekében csoportmunka támogató rendszer kialakítására is sor került a projektben, amelynek segítségével a munkatársak közös elektronikus dokumentumtárat, feladatkezelőt hozhatnak létre a tudásmegosztás céljából.
 - o A munkaállomások menedzselése érdekében központi végpontfelügyeleti rendszert vezettünk be. Ennek segítségével egyszerűen megvalósítható a számítógépek nyilvántartása, a rajtuk futó szoftverek távoli eléréssel történő telepítése és frissítése.

2. Fontosabb eredmények az ügyfélszolgálatban:

- **Egységes ügyfélhívó rendszer, november 1-től**

Az ügyfélhívó rendszer kialakítása során a projekt biztosítja, hogy mindegyik kormányablakban egységes, központilag is egyszerűen vezérelhető ügyfélhívó (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 biztosítjuk a kényelmes ügyintézés lehetőségét.
- **Tudástár rendszer bővítése**

A hivatali ügyeinket, ezáltal az életünket is befolyásoló jogszabályok rendszeresen és gyorsan változnak. Éppen ezért fejlesztettünk ki 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 ügypéldák 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**

Már jóval korábban felmerült az állampolgárok részéről 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 videokapcsolatot 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.

3. Oktatás

A fentiekben bemutatott eszközök és alkalmazások használatára a projekt során több, mint **5000** kormányhivatali és kormányablak ügyintéző került kiképzésre jelenléti képzés, valamint korszerű távoktatásos módszer alkalmazásával.

A projekt eredményeinek fenntartása

A két járási projekt megvalósítása során keletkezett látványos eredmények nem a területi közigazgatás modernizálásához szükséges fejlesztések sorozatának végét, hanem bizonyos értelemben az elejét jelentik. Létrejött egy stabil alap, amelyre építve tovább folytatható a szakrendszerek integrációjához, a teljes, elektronikus, akár otthonról is elvégezhető ügyfélkiszolgáláshoz szükséges fejlesztések sora.