



Budapest Főváros XXIII. kerület
Soroksár Önkormányzatának
POLGÁRMESTERE

1239 Budapest, Grassalkovich út 162.

KÉPVISELŐ-TESTÜLETI ELŐTERJESZTÉS

Tájékoztató Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2023. évi munkájáról

Előterjesztő	Maróti Beáta hivatalvezető	
Az előterjesztést készítette	Maróti Beáta hivatalvezető	
A döntés fajtája (rendelet, határozat (egyedi vagy normatív határozat))	Nem igényel döntést	
A döntéshez szükséges többség /egyszerű/minősített /minősített többség esetén jogszabályhely megjelölésével/	-	
Az előterjesztés napirendre vételének javasolt időpontja /MUNKATERV szerinti ülésen vagy RENDKÍVÜLI ülésen tárgyalandó/	2024. május 23. MUNKATERV szerinti ülésen	
Meghívó szerinti menetrendben vagy sürgősséggel tárgyalandó /sürgősség esetén annak indokai/	Meghívó szerinti menetrendben tárgyalandó	
Az előterjesztés tárgyalására jogosult bizottságok	Gazdasági és Közbeszerzési Bizottság	
	Oktatási, Közművelődési Ifjúsági és Sport Bizottság	
	Városfejlesztési, Rendészeti és Környezetvédelmi Bizottság	
	Jogi- és Ügyrendi Bizottság	X
	Pénzügyi Bizottság	
	Szociális és Egészségügyi Bizottság	
Az előterjesztést véleményező tanácsnokok	Civil	
	Ifjúsági	
	Klíma- és környezetvédelmi	
	Közlekedési és közműszolgáltatási	
Az előterjesztés előzetesen egyeztetve:	-	
Ellenjegyzők	-	
Törvényességi szempontból ellenőrizte	-	
Nyílt / zárt ülésen tárgyalandó /zárt ülés esetén a jogszabályhely megjelölése/	Nyílt ülésen tárgyalandó	
Az előterjesztést milyen hatáskörben (véleményezési, döntési, javaslattevői stb.), vagy tájékoztatóként tárgyalja a Kt. vagy adott bizottság	A Képviselő-testület az előterjesztést <u>tájékoztatóként</u> tárgyalja	

Tisztelt Képviselő-testület!

I. Az előterjesztés előzményei:

A Képviselő-testület 2024. évi munkatervének elfogadásáról szóló 458/2023.(XII.07.) határozatával úgy döntött, hogy tárgyi előterjesztést a május hónapban megtartandó munkatervi (rendes) ülésén kívánja megtárgyalni.

II. Az előterjesztés jogszabályi háttere

a. magasabb szintű jogszabályok vonatkozó rendelkezései: -

b. helyi rendeleti kapcsolódó szabályok: A Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 10/2021. (III. 25.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: SZMSZ) 79. § h) pontja és 80. § (2) bekezdése.

III. Az előterjesztéshez kapcsolódó tények, adatok

Az 1. számú melléklet szerint

Tájékoztatom a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az SZMSZ 80. § (2) bekezdésében foglaltak értelmében tájékoztató esetén nem lehetséges kérdés és hozzászólás.

IV. A döntés szükségességének indokai

Az előterjesztést a Képviselő-testület tájékoztatóként tárgyalja, döntést nem igényel.

V. A döntés várható hatása/-i: -

Az előterjesztés döntést nem igényel, a tájékoztató megismerésével a Képviselő-testület tagjai és – az előterjesztésnek az önkormányzat hivatalos honlapján történő közzétételével - a nyilvánosság tájékozódhat a Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2023. évi munkájáról.

VI. Döntési javaslat(ok)

a. Rendelet-tervezet: -

b) Határozati javaslat: -

Budapest, 2024. április 22.



Bese Ferenc
polgármester

Melléklet:

Tájékoztató Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2023. évi munkájáról

1. sz. melléklet



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA

XXIII. KERÜLETI HIVATALA

Tájékoztató a Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2023. évi munkájáról

1. Bevezető

Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala (a továbbiakban: Kerületi Hivatal) a 2023. év során is arra törekedett, hogy a Magyar Állam által a jogszabályokban ráruházott, rendkívül összetett és sokrétű feladatait felelősségteljesen tudja végrehajtani.

A Kerületi Hivatal mind az alapfeladatai ellátása, mind a rendkívüli feladatok végrehajtása során a kormányzati célkitűzések maradéktalan megvalósítására törekedett. Legfőbb célkitűzése volt, hogy a működési hatékonyság növelésével, az ügyintézés idejének csökkentésével és különösen az ügyfélközpontú szemlélet alkalmazásával hozzájáruljon az állampolgárok részére nyújtott szolgáltatások minél magasabb színvonalú biztosításához.

Mindemellett fontos célkitűzésünk volt, hogy a Hivatal működésében az időszakosan jelentkező többletfeladatok ellátása, illetve a munkaerő kiegészítő jelleggel más szervezeti egységhez történő átirányítása a megfelelő munkaszervezésnek és a helyben maradó kollégák helytállásának köszönhetően fennakadást ne okozzon.

Fontos hangsúlyozni, hogy a feladatok eredményes végrehajtása elképzelhetetlen lett volna a szakterületük és a stratégiai célok iránt elkötelezett és azokhoz lojális munkatársak együttműködése nélkül. A munkatársak az ügyfélszolgálatot az ügyfelek fokozódó elvárásaihoz alkalmazkodva, az új feladatok gyors betanulásával, az erőforrások hatékony felhasználásával, szakmailag megfelelő szinten igyekeztek ellátni.

Tekintettel jelen tájékoztató rendszeres - évenkénti - jellegére, a Kerületi Hivatali feladat- és hatáskörének teljes bemutatása helyett a 2023. évben jelentkező legfontosabb feladatainkat és a feladatkörökben bekövetkezett változásokat helyezem előtérbe.

2. A funkcionális működéssel, szakmai tevékenységgel, feladatellátással összefüggő körülmények bemutatása

A Kerületi Hivatal szervezeti egységeit - Kormányablak Osztály, Hatósági és Gyámügyi Osztály - érintő változás 2023. évben nem volt.

Az osztályok a Kerületi Hivatal szervezeti egységeiként, az osztályvezetők szakmai irányítása mellett két különböző helyszínen működnek, de az ebből eredő esetleges nehézségeket munkaszervezéssel igyekszünk áthidalni.

A Kerületi Hivatal munkatársai többségében több éves szakmai gyakorlattal, tapasztalattal rendelkeznek, nálunk a fluktuáció csekély mértékű. Személyi változás a hivatalvezető személyében

történt: 2023. november 30. napjával dr. Brezoczki Erika Erzsébet korábbi hivatalvezető nyugdíjba vonult. 2023. december 1. napjával Maróti Beáta az új kinevezett hivatalvezető.

2023. év nyarán a Kormány a 407/2023. (VIII. 30.) Korm. rendeletével téli igazgatási szünetet rendelt el – a kivételektől eltekintve - valamennyi kormányzati igazgatási szervre vonatkozóan. Az igazgatási szünet 2023. december 27. napjától 2024. január 1. napjáig tartott és ez a Kerületi Hivatal nyitvatartását is módosította. Budapesten a 3 kijelölt kormányablak, illetve a Központi Okmányiroda kivételével valamennyi kormányablak zárva tartott. A kijelölt kormányablakokban történő feladatellátást azonban valamennyi kormányablak osztály állománya együttesen biztosította.

3. Feladat és hatáskör

3.1. Kormányablak Osztály (1238 Bp., Grassalkovich út 158.)

A Kerületi Hivatal Kormányablak Osztálya (a továbbiakban: KAB) illetékessége egyrészt az egész országra, másrészt a Budapest Főváros XXIII. kerületére terjed ki. Az országos illetékesség a kérelemre induló eljárások esetén érvényesül, míg a hivatalból induló eljárások esetén a kerületi elv a meghatározó.

XXIII. kerületi illetékességgel jár el továbbá a BFKH XXI. kerületi Hivatalának Népegészségügyi Osztálya és a BFKH XX. kerületi Hivatalának Foglalkoztatási Osztálya is a feladatkörébe tartozó ügyekben.

Az Osztályon belül az ügyfelek részére nyújtott közszolgáltatások hatékonyabb ellátása érdekében ún. integrált kormányzati ügyfélszolgálat, Kormányablak működik. Az állampolgárok a kormányablakokban jelenleg több mint 2500 féle ügykört intézhetnek, kezdeményezhetnek, illetve kaphatnak részletes tájékoztatást az eljárások menetéről.

A KAB számára 2023. évben is kiemelt cél volt az ügyfelek várakozási idejének csökkentése, valamint a kormányablak ügykörökben a szakszerű és hatékony feladatellátás biztosítása. Itt a hatósági terület azon ügýtípusokat öleli fel, amelyek a közlekedési igazgatási és a személyazonosító okmányok kiállításával kapcsolatos ügyintézési körökbe tartoznak. A KAB ellátta továbbá a vonatkozó jogszabályban meghatározott egyéb feladat- és hatásköröket is.

3.1.1. A KAB tevékenysége számokban

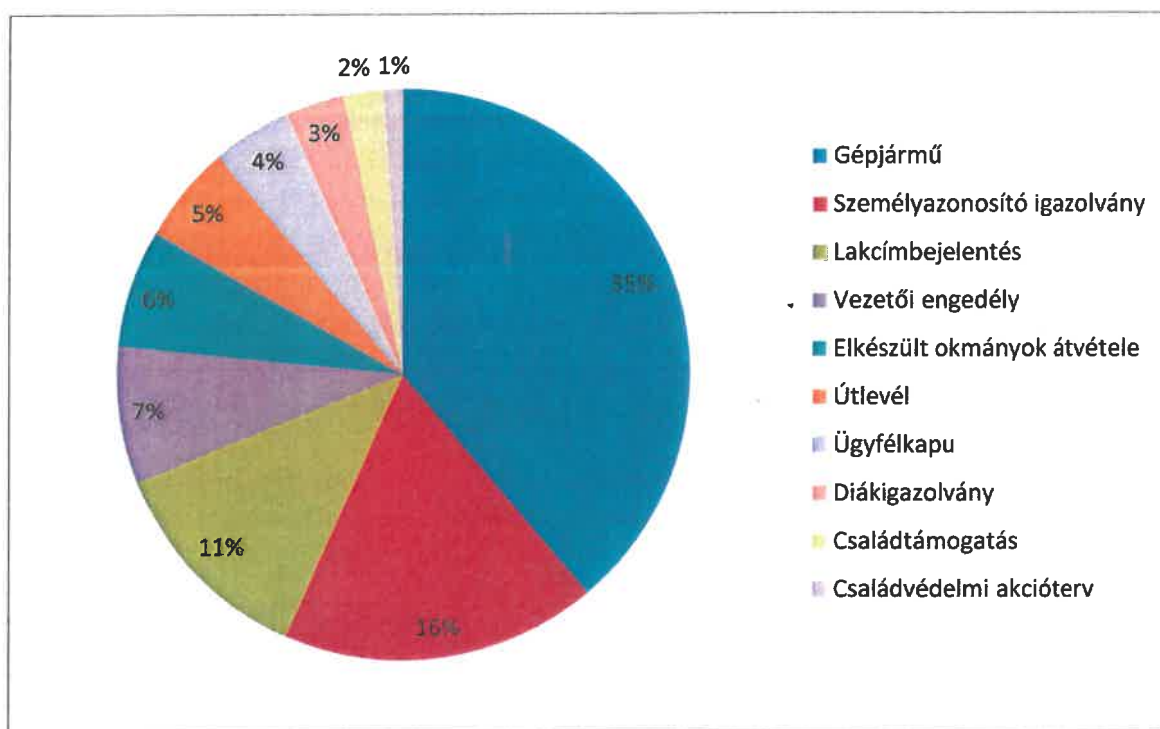
2023. évben a KAB-ot több mint 49 ezer ügyfél kereste fel személyesen. Ez a szám az előző évhez képest megközelítőleg 4 ezerrel kevesebb ügyfelet jelent, ami azzal magyarázható, hogy az előző évben kiugróan magas volt az okmányigénylések száma a pandémia idején lejáró okmányok megújítása, majd a 2022. februárjában kirobbanó orosz-ukrán háborús konfliktus miatt és ezekről a magas számokról 2023-ra újra normalizálódott az ügyintézés darabszáma, visszatért a sokéves átlaghoz. Az ügyirat- és iratforgalom tekintetében 2023-ban az előző évi adatokhoz képest érdemben nem történt változás. A KAB-on 6.853 főszámon 19.729 irat került iktatásra.

10 legnagyobb ügyfélforgalmú ügýtípus és arányuk a teljes ügyfélszámhoz

Ügýtípus	személyesen megjelent ügyfelek száma	Megoszlási arány ügýtípusonként
1. Gépjármű	17 412	35%
2. Személyazonosító igazolvány	8 042	16%
3. Lakcímbeljelentés	5 319	11%

4.	Vezetői engedély	3 715	7%
5.	Elkészült okmányok átvétele	3 087	6%
6.	Útlevel	2 487	5%
7.	Ügyfélkapu	1 846	4%
8.	Diákigazolvány	1 474	3%
9.	Családtámogatás	743	2%
10.	Családvédelmi akcióterv	134	1%
Összesen (10 ügytípusra):		44 259	90%
	Egyéb ügyek	4 785	10%
Összes ügyfél 2023-ban:		49 044	100%

Az alábbi diagram az előzőekben bemutatott adatokat százalékos formában szemlélteti:



A kerületünkben élő polgárok lakcímének érvénytelenítésére irányuló kérelem 122 esetben került befogadásra az iktatórendszer adatai szerint.

A KAB 2023. évi ellenőrzési terve szerint összesen 64 fő Budapest XXIII. kerületi székhellyel rendelkező egyéni vállalkozó hatósági ellenőrzését végezte el. Az egyéni vállalkozók működésének szabályszerűségét vizsgáló ellenőrzések során 52 ellenőrzött esetében mindent rendben talált, míg 3 esetben az egyéni vállalkozói tevékenység folytatása megtiltásra került. 1 fő székhelyet módosított, 8 fő egyéni vállalkozó pedig időközben megszüntette vállalkozói tevékenységét.

3.1.2. Menekültek ügyintézése

Az orosz-ukrán háború kitörését követően 2023. évben is szükség volt a KAB-on egy általános információs ablak működtetésére az Ukrajnából érkezett menekült személyek ügyfélfogadása érdekében. Felkészült ügyintéző fogadta a megjelent érdeklődőket általános tájékoztatást adva,

illetőleg befogadva és továbbítva a benyújtott kérelmeket, a rendszeres létfenntartási támogatás, egészségügyi ellátás, TAJ szám igénylés, családtámogatási ellátás, foglalkoztatási, közfoglalkoztatási kérelmek vonatkozásában.

3.1.3. Mesterséges intelligencia és digitalizáció

A digitális átállás újabb lépcsőfokaként a KAB-on még 2022. évben telepítésre került az új, mesterséges intelligenciával támogatott, érintőképernyős önkiszolgáló ügyintézési pont. Az ún. MIA Pontokon elhelyezett eszközökkel (Mesterséges Intelligencia Asszisztens) mindenki könnyen, gyorsan, ügyintézői beavatkozás és sorban állás nélkül elektronikusan intézhet bizonyos ügytípusokat. Az ügyfelek segítségével 2023. évben Hivatalunkból 2 fő ügyintéző is végzett tanfolyamot, hogy szélesebb körben segítse és gyorsítsa az ügyintézését. A legnépszerűbb ügytípus az anyakönyvi kivonat igénylése volt.

Korábban a Webes Ügysegéd felületén elérhető Jármű forgalomból történő ideiglenes kivonása, Jármű ideiglenes kivonásának meghosszabbítása és Jármű ideiglenes kivonásból történő visszahelyezése ügytípusok egy megújult, összevont alkalmazásban kerültek megvalósításra és áthelyezésre a Személyre Szabott Ügyintézési Felületre (SZÜF) 2023 júniusában. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a jármű üzemeltetője elektronikus úton kérelmezze a jármű forgalomból történő ideiglenes kivonását maximum 1 éves időtartamra, az ideiglenes forgalomból kivonás időtartama alatt kérelmezze a jármű forgalomból történő ideiglenes kivonásának legfeljebb 1 éves időtartamra történő meghosszabbítását, valamint az ideiglenes forgalomból kivonás időtartama alatt kérelmezze a jármű forgalomba történő visszahelyezését.

3.1.4. Feladatellátással kapcsolatos egyéb információk

A Kormányhivatal on-line módon, a <https://kormanyhivatalok.hu> weboldalon az „Ügyfél-elégedettségi kérdőív” funkción keresztül továbbra is lehetőséget biztosít az ügyfeleknek, hogy elmondhassák véleményüket az ügyintézésrel kapcsolatban. A Kerületi Hivatal munkája eredményességének egyik fokmérője az állampolgárok elégedettsége. Az ügyfelektől visszaérkező jelzések alapján folyamatosan fejleszhető a közigazgatás színvonala, valamint azok motivációként szolgálhatnak a még hatékonyabb munkavégzéshez.

A honlapon a kormányablakok életét bemutató, az állampolgárok számára is érdeklődésre számot tartó hírek, közlemények mellett egy kattintással elérhető az időpontfoglalás, a 1818 Kormányzati Ügyfélvonal, vagy a <https://magyarorszag.hu/>, ahol számos ügytípusban elérhető már az elektronikus ügyintézés lehetősége.

Időpontfoglalásra telefonon a 1818 Kormányzati Ügyfélvonalon, vagy az interneten ügyfélkapus azonosítás után, illetve bizonyos ügytípusokban ügyfélkapu nélkül is a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson (<https://idopontfoglalo.kh.gov.hu/bejelentkezes>) keresztül van lehetőség. A KAB-on történő ügyintézéshez az előzetes időpontfoglalás lehetősége egész évben biztosított volt. Ezen kívül az ügyfélfogadási időben időpontfoglalás nélkül, sorszámhúzás mellett folyamatosan kiszolgáltuk az ügyfeleinket.

3.1.5. Ügyfélszolgálati tevékenység és működésének tapasztalatai

A KAB munkatársai az elmúlt év során belső képzésekkel fejlesztették szakmai tudásukat és digitális kompetenciájukat. A Hivatal ügyintézési során 2023. évben nagy hangsúlyt fektetett arra, hogy felhívta az ügyfelek figyelmét az elektronikus ügyintézés lehetőségére, amennyiben ez lehetséges az adott ügytípusban. A munkatársak igyekeztek felhívni az ügyfelek figyelmét arra is, hogy lehetőségük van bizonyos ügytípusokban igénybe venni az új, mesterséges intelligenciával támogatott, érintőképernyős önkiszolgáló ügyintézési pontot is.

Az ügyintézési során ügyirathátralék nem keletkezett. Az egyéb okok miatt hiányzó kollégák ügyiratai megfelelő szervezéssel ügyirathátralék nélkül feldolgozásra kerültek.

A Hivatal az ügyfélszolgálati tevékenysége során a jogszerűség és a szakszerűség alapelvek megtartása mellett ügyfélbarát szemlélettel fogadta ügyfeleit.

3.1.6. A benyújtott panaszokkal és közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos ügyintézés tapasztalatai

A kormánytisztviselők pozitív hozzáállása, szakmai felkészültsége azt eredményezte, hogy a Hivatal ügyfeleinek döntő többsége elégedett volt az ügyintézéssel. A KAB munkájával kapcsolatban 2023. évben panasztételre mindössze három esetben került sor, melyek kivizsgálása után megállapításra került, hogy azok nem voltak megalapozottak.

A Hivatal közérdekű bejelentés alapján 1 esetben vizsgált ki - a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján - levegőtisztaság-védelem tárgyában érkezett bejelentést.

Megállapításra került, hogy közigazgatási hatósági eljárás megindítására okot adó körülmény nem állt fent.

3.2. Hatósági és Gyámügyi Osztály (1238 Bp., Grassalkovich út 135.)

3.2.1. Hatósági és Gyámügyi Osztály tevékenysége

A Hatósági és Gyámügyi Osztály (a továbbiakban: Osztály) hatáskörét és feladatkörét érintően mind a kérelemre induló, mind a hivatalból induló eljárások esetén a Budapest XXIII. kerületére kiterjedő illetékességgel jár el.

Az Osztályon intézhető legfőbb ügykörök nem változtak az előző évhez képest:

- Szociális ügyek: aktív korúak ellátása (foglalkoztatást helyettesítő támogatás, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás), ápolási díj, gyermekek otthongondozási díja, időskorúak járadéka, közgyógyellátás, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság
- Hatósági ügyek: hadigondozás, köznevelési ügyek, levegőtisztaság-védelem, temetkezési szolgáltatás, üzletszerű társasházkezelés, reklámügyek, közlekedési hatósági feladatok
- Gyámügyek: gyermekek védelme érdekében tett gyámhivatali intézkedések, pénzügyi és természetbeni támogatások nyújtása, családi jogállás rendezése, örökbefogadási eljárások, peres eljárások kezdeményezése, feljelentés kezdeményezése, szülői felügyeleti joggal kapcsolatos hatáskörök, tartásdíj behajtása külföldön, gyámsággal kapcsolatos hatáskörök, gondnoksággal kapcsolatos hatáskörök, vagyonkezeléssel kapcsolatos tevékenység, eljárási költségekkel kapcsolatos döntések.

Az Osztályt 2.561 fő ügyfél kereste fel személyesen, mely ügyfélszám kis mértékben emelkedett az előző évihez képest.

Az Osztályon főszámra iktatott ügyiratok száma 1.403, míg az alszámra iktatott iratok száma 8.039.

3.2.2. Szociális szakterület

Időskorúak járadékára jogosult személyek száma: 11 fő

Foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő személyek száma: 11 fő

Egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásban részesülő személyek száma: 24 fő

Megállapított egészségügyi szolgáltatásra jogosult személyek száma: 33 fő

Ápolási díjra jogosult személyek száma: 42 fő

Gyermekek otthongondozási díjára jogosult személyek száma: 71 fő

Érvényes közgyógyigazolvánnyal rendelkező személyek száma: 345 fő

3.2.3. Hatósági szakterület

Nyilvántartott hadigondozottak száma: 90 fő

Temetkezési szolgáltatók száma: 4

Nyilvántartott üzletszerű- társasházkezelők száma: 9

Üzletszerű- ingatlankezelők száma: 1

3.2.4. Gyámügyi szakterület

A kerületben 1 fő hivatásos gondnok működik.

Gondnokoltak száma az év végén: 57 fő

Gyámolt személyek száma: 27 fő

Otthonteremtési támogatást kap: 2 fő

Gyermektartásdíj megelőlegezésben részesülők száma: 3 fő

Gyermekvédelmi szakellátásban részesülők száma: 6 fő

A kormányzati igazgatási szünet elrendeléséről és a kormányzati igazgatási - 2023. december 27. napjától 2024. január 1. napjáig tartó - szünetre alkalmazandó veszélyhelyzeti szabályokról szóló 369/2022 (IX. 29.) Kormányrendelet 1. § (2) bekezdésben meghatározott kormányzati igazgatási szünet ideje alatt Budapest Főváros Kormányhivatala gyámügyi területen, Budapest főváros minden kerületére kiterjedő illetékességgel az azonnali intézkedést igénylő feladatok ellátásához szükséges ügyelet helyszíne a X. kerületi Kormányablak (1105 Budapest, Havas Ignác u. 1.) volt. December 27. napján a X. kerület, december 28. napján a XIX. kerület, december 29. napján a XIII. kerület munkatársai biztosították az ügyeletet.

Az elmúlt évben a Budapest Főváros XXIII. kerület Soroksári Polgármesteri Hivatal Jegyzője részére a Szolgáltatásszervezési Konceptió készítéséhez nyújtott adatszolgáltatást az Osztály.

4. Helyi Védelmi Bizottság működése

A Budapest Főváros XXIII. Kerületi Helyi Védelmi Bizottság (a továbbiakban: HVB) 2023. évben is a tevékenységét meghatározó védelmi jogszabályok alapján, Budapest Főváros Védelmi Bizottság (továbbiakban: BFVB) által kiadott útmutatók, előírások szerint végezte a munkáját. A munkatervében meghatározott koordinációs feladatokra tekintettel folyamatos kapcsolatot tartott a BFVB Titkárával, a

kerületi katasztrófavédelmi kirendeltséggel, valamennyi a HVB tagjai és meghívottai körébe tartozó szervezettekkel.

2023. évben a HVB 2 rendes ülést tartott. Rendkívüli ülés összehívására tárgyi időszakban nem került sor. A HVB 2023. évi első soros ülése februárban személyes jelenléttel, a második rendes ülés novemberben elektronikus szavazással került megtartásra.

Az orosz-ukrán háború miatti humanitárius katasztrófa okán a 2023. évben is akadtak feladatok. A BFVB irányításával a HVB vezetői szinten folyamatos feladatot kapott az Ukrajna területéről érkezett menekültek szervezett irányításának és ellátásának koordinálásában, az ukrán nyelvet beszélő tolmácsok folyamatos jelenlétével.

A HVB 2023. évi tevékenységéről elmondható, hogy a HVB-be delegált szakemberek és munkatársak, valamint a meghívott társhivatalok vezetői és munkatársai együttműködésének köszönhetően a feladatát maradéktalanul ellátta.

5. Összegzés

A Kerületi Hivatal a szűk értelemben vett közigazgatási feladatain túl, társadalmi szereplőként is igyekezett részt venni a kerület életében. Szerepet vállalt a humanitárius katasztrófa miatt felmerült feladatok és a meghozott központi döntések végrehajtásában.

Társadalmi szerepvállalásában a Budapest Főváros XXIII. kerület Soroksári Önkormányzattal való együttműködése és partnersége évek óta kiemelkedően jó.

Budapest, 2024. április 10.

Tisztelettel:



Maróti Beáta
Hivatalvezető