



Budapest Főváros XXIII. kerület  
Soroksár Önkormányzatának  
POLGÁRMESTERE

1239 Budapest, Grassalkovich út 162.

## KÉPVISELŐ-TESTÜLETI ELŐTERJESZTÉS

### Tájékoztató Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2025. évi munkájáról

<b>Előterjesztő</b>	<b>Maróti Beáta hivatalvezető</b>	
<b>Az előterjesztést készítette</b>	<b>Maróti Beáta hivatalvezető</b>	
<b>A döntés fajtája</b> rendelet, határozat (egvedi vagy normatív határozat)	Nem igényel döntést	
<b>A döntéshez szükséges többség</b> egyszerű/minősített (minősített többség esetén jogszabályhely megjelölésével)	-	
<b>Az előterjesztés napirendre vételének javasolt időpontja</b> (MUNKATERV szerinti ülésen vagy RENDKÍVÜLI ülésen tárgyalandó)	<b>2026. április 23.</b> MUNKATERV szerinti ülésen	
<b>Meghívó szerinti menetrendben vagy sürgősséggel tárgyalandó</b> (sürgősség esetén annak indokai)	Meghívó szerinti menetrendben tárgyalandó	
<b>Az előterjesztés tárgyalására jogosult bizottságok</b>	Gazdasági és Városfejlesztési Bizottság	-
	Pénzügyi és Jogi Bizottság	<b>X</b>
	Szociális és Oktatási Bizottság	-
<b>Az előterjesztést véleményező tanácsnokok</b>	Civil	-
	Sporttal kapcsolatos ügyekért felelős	-
	Egyházi kapcsolatokért felelős	-
	Környezetvédelmi ügyekért felelős	-
<b>Ellenjegyzők</b>	-	-
<b>Törvényességi szempontból ellenőrizte</b>	-	-
<b>Nyílt / zárt ülésen tárgyalandó</b> (zárt ülés esetén a jogszabályhely megjelölése)	<b>Nyílt ülésen tárgyalandó</b>	
<b>Az előterjesztést milyen hatáskörben</b> (véleményezési, döntési, javaslattételi stb.), vagy tájékoztatóként <b>tárgyalja a Kt. vagy adott bizottság</b>	A Képviselő-testület az előterjesztést <u>tájékoztatóként</u> tárgyalja	

## **Tisztelt Képviselő-testület!**

### **I. Az előterjesztés előzményei:**

A Képviselő-testület 2026. évi munkatervének elfogadásáról szóló 385/2025. (XII. 04.) határozatával úgy döntött, hogy tárgyi előterjesztést az április 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 25/2024. (XII. 10.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: SZMSZ) 77. § h) pontja és 78. § (2) bekezdése, valamint 80. § (2) bekezdése.

### **III. Az előterjesztéshez kapcsolódó tények, adatok**

**Az 1. számú melléklet szerint**

### **IV. A döntés szükségességének indokai**

Az előterjesztést a Képviselő-testület tájékoztatóként tárgyalja, mely az SZMSZ 80. § (2) bekezdése értelmében döntést nem igényel.

### **V. A döntés várható hatása/-i: -**

Az előterjesztés döntést nem igényel, a tájékoztató megismerésével és az előterjesztés megtárgyalása során elhangzó esetleges kérdések, hozzászólások révén a Képviselő-testület tagjai, továbbá – az előterjesztésnek az önkormányzat hivatalos honlapján történő közzétételével - a nyilvánosság tájékozódhat a Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2025. évi munkájáról.

### **VI. Döntési javaslat(ok)**

Az.

*a. Rendelet-tervezet: -*

*b) Határozati javaslat: -*

**Budapest, 2026. április 7.**



**Besz Ferenc**  
polgármester

### **Melléklet:**

Tájékoztató Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala 2025. évi munkájáról



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA

XXIII. KERÜLETI HIVATALA

**Tájékoztató**  
**Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala**  
**2025. évi munkájáról**

**1. Bevezető**

Budapest Főváros Kormányhivatala XXIII. Kerületi Hivatala (a továbbiakban: Kerületi Hivatal) a 2025. év során is kiemelt figyelmet fordított a jogszabályi kötelezettségeinek felelősségteljes teljesítésére. Célkitűzéseink középpontjában továbbra is a működési hatékonyság növelése és az ügyfélközpontú kiszolgálás állt.

A vizsgált időszakban sikeresen kezeltük az időszakosan jelentkező többletfeladatokat. A hatékony munkaszervezésnek köszönhetően folyamatos és zavartalan volt az ügyfélfogadás. Eredményeink elérésében kulcsszerepet játszott munkatársaink szakmai elkötelezettsége, lojalitása és az új feladatokhoz való gyors alkalmazkodóképessége. Az egységes csapatmunka tette lehetővé, hogy a Kerületi Hivatal a lehető legmagasabb szakmai színvonalon szolgálja ki az állampolgárokat, melyhez nagyban hozzájárult az egységes hatósági joggyakorlat és jogértelmezés kialakítását célzó rendszeresen megtartásra kerülő gyámügyi, hatósági és kormányablak fórumok.

A Kerületi Hivatal mind az alapfeladatai ellátása, mind a rendkívüli feladatok végrehajtása során a kormányzati célkitűzések teljeskörű megvalósítására törekedett.

A jogszabályi változásokat folyamatosan nyomon követtük és azokat a gyakorlatban alkalmaztuk. Az éves munkatervben rögzített feladatainkat hiánytalanul teljesítettük. Prioritásként kezeltük az elektronikus csatornák népszerűsítését is.

Jelen tájékoztató éves jellegéből adódóan a Kerületi Hivatal teljes hatáskörének bemutatása helyett a 2025. év legfontosabb feladataira és a bekövetkezett változásokra fókuszálunk.

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

A Kerületi Hivatal szervezeti egységeit - Kormányablak Osztály, Hatósági és Gyámügyi Osztály - érintő változás 2025. évben nem volt.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály még 2024 szeptemberében új, korszerűbb helyszínre költözött, a 1238 Budapest, Grassalkovich út 135. szám alól a Kormányablak Osztályhoz közelebb, a 1238 Budapest, Grassalkovich út 150. szám alá. A költözés, az ügyfelek tájékoztatása zökkenőmentes volt, a visszajelzések pedig egyértelműen pozitívak.

Az igazgatási szünet elrendeléséről szóló 316/2024. (XI. 6.) Korm. rendelet értelmében 2025. december 29. napjától 2026. január 4. napjáig igazgatási szünet került elrendelésre a Hivatalban.

Budapesten a 3 kijelölt kormányablak, illetve a Központi Okmányiroda kivételével valamennyi kormányablak zárva tartott.

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

### **3. Feladat és hatáskör**

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

A Kerületi Hivatal Kormányablak Osztálya (a továbbiakban: KAB) illetékessége a legtöbb ügytípusban az egész országra, más esetekben 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.

A KAB számára a 2025. évben is kiemelt cél volt a várakozási idő lerövidítése, valamint a kormányablak ügykörökben a szakszerű és hatékony feladatellátás biztosítása. Itt a hatósági terület azon ügytípusokat öleli fel, amelyek a közlekedési igazgatási és a személyi okmányok kiállításával kapcsolatos ügyintézési körökbe tartoznak. A KAB ellátta továbbá a vonatkozó jogszabályokban meghatározott egyéb feladat- és hatásköröket is. Kerületünkben az ügyfelek részére nyújtott közszolgáltatások hatékonyabb ellátása érdekében ún. integrált kormányzati ügyfélszolgálat, Kormányablak működik, ahol több mint 2500 féle ügyet intézhetnek, kezdeményezhetnek, vagy kérhetnek róla részletes tájékoztatást. Az egyablakos ügyintézés keretében a Kormányablak soron kívül továbbítja a beadványokat az illetékes szervhez, miközben tájékoztatja is az ügyfeleket az eljárás menetéről.

A KAB tekintetében még a 2024. évben új feladatként jelent meg június 01. napjától a Digitális Állampolgárság előregisztráció, majd szeptember 01. napjától elindult a Digitális Állampolgár mobil-applikáció éles üzeme. Az alkalmazással egyre több szolgáltatás vehető igénybe egyszerűen, gyorsan és kényelmesen az állampolgár mobiltelefonjáról. Az új feladatellátás következtében a KAB-ban megjelent ügyfelek száma 2025. évre jelentősen megnövekedett

#### *3.1.1. A KAB tevékenysége számokban*

A KAB munkatársai az elmúlt évben belső továbbképzéseken vettek részt szakmai tudásuk elmélyítése és a digitális kompetenciáik fejlesztése érdekében. A Hivatal az ügyintézés során 2025. évben is nagy hangsúlyt fektetett arra, hogy ösztönözze az ügyfeleket az elektronikus ügyintézési lehetőségek igénybevételére, amennyiben az adott ügytípus azt lehetővé tette.

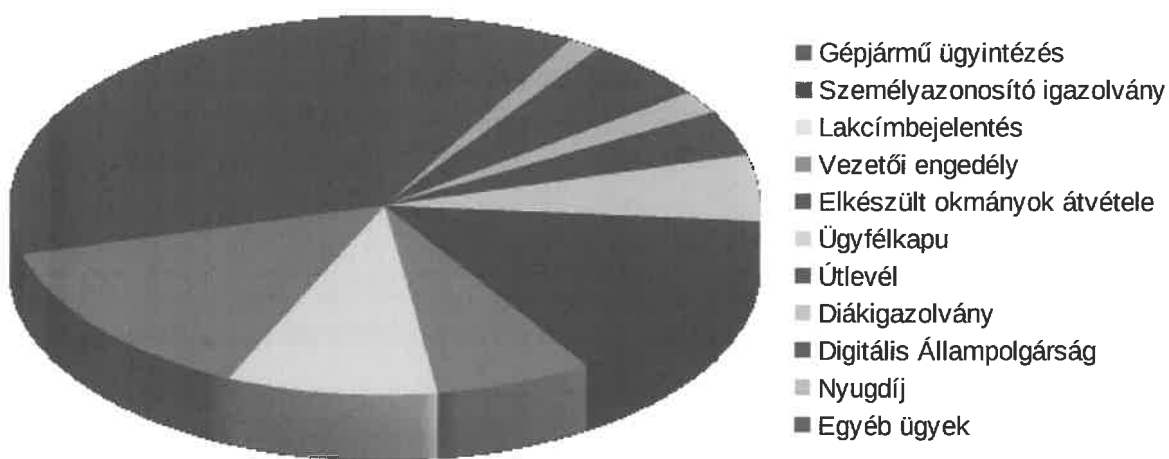
A KAB-ban az előző évekhez képest az ügyfélszám folyamatos növekedést mutat, az ügyfélszolgálat a 2025. év során több mint 56.000 ügyfelet fogadott.

A KAB-ban megjelent ügyfelek több mint 49 százaléka, 27.763 fő XXIII. kerületi lakos volt.

## 10 legnagyobb ügyfélforgalmú ügytípus és arányuk a teljes ügyfélszámhoz viszonyítva

Ügytípus	személyesen megjelent ügyfelek száma (fő)	Megoszlási arány ügytípusonként
1. Gépjármű	16 452	29 %
2. Elkészült okmányok átvétele	8 267	15 %
3. Személyazonosító igazolvány	7 926	14 %
4. Lakcímbejelentés	5 156	9 %
5. Vezetői engedély	3 783	7 %
6. Ügyfélkapu	3 170	6 %
7. Digitális Állampolgárság	3 027	5 %
8. Útlevél	2 189	4 %
9. Diákigazolvány	1 112	2 %
10. Nyugdíj	785	1%
<b>Összesen (10 ügytípusra):</b>	<b>51.867</b>	<b>92%</b>
Egyéb ügyek	4611	8%
<b>Összes ügyfél 2025-ben:</b>	<b>56.478</b>	<b>100%</b>

Az alábbi diagram az előzőekben bemutatott adatokat szemlélteti:



### 3.1.2. Feladatellátással kapcsolatos egyéb információk

A Kormányhivatal on-line módon, a <https://kormanyhivatalok.hu> weboldalon az „Ügyfél-elégedettség kérdőív” funkció 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 fejleszthető 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.

### 3.1.3. Ügyfélszolgálati tevékenység és működésének tapasztalatai

A vizsgált időszakban a Kormányablak ügyfélszolgálati tevékenységét a magas szintű szakmai felkészültség és az ügyfélközpontú attitűd jellemezte. Az adminisztratív folyamatok racionalizálása és a digitális infrastruktúra fejlesztése közvetlenül hozzájárult az ügyintézési idő lerövidítéséhez és az ügyfél elégedettség növekedéséhez.

A munkatársak közötti feladatmegosztás kiegyensúlyozott volt. A back-office és a front-office közötti szoros együttműködés biztosította, hogy a hatósági ügyekben gyors döntéshozatali folyamat valósuljon meg. A munkavégzés precizitása és a munkatársak elkötelezettsége stabil alapot biztosít a jövőbeni digitális átálláshoz és az ügyintézési folyamatok további egyszerűsítéséhez. A KAB munkatársai az elmúlt év során belső képzésekkel fejlesztették szakmai tudásukat és digitális kompetenciájukat. A továbbképzések során hangsúlyt fektettek a konfliktuskezelésre és az ügyfélbarát kommunikációra. A panaszok száma elhanyagolható volt az elintézt és lezárt ügyek teljes számához képest.

Nem csupán hatósági jogkört gyakorlunk, hanem szolgáltatást nyújtunk. Az eljárások során az állampolgárt partnerként kezeljük, törekedve a méltányos és segítőkész ügyintézésre. Ez magában foglalja az érthető kommunikációt, elkerülve a felesleges hivatali szakzsargont.

Minden döntésünk és intézkedésünk alapja a hatályos jogszabályok pontos betartása. A munkatársak folyamatos szakmai képzése garantálja, hogy a komplex ügytípusokban is naprakész és precíz tájékoztatást nyújtunk, minimalizálva a hibázási lehetőséget.

Az "egyablakos" ügyintézés lényege az időhatékonyság. Célunk, hogy az ügyfél egyetlen helyszínen, a lehető legkevesebb lépésben végezhesse el adminisztratív teendőit. Biztosítjuk, hogy a szolgáltatások mindenki számára egyenlő feltételekkel elérhetőek legyenek. Ez nemcsak a fizikai akadálymentesítést jelenti, hanem a speciális igényű ügyfelek (pl. látássérültek, idősek) megkülönböztetett figyelmét és segítését is az ügyintézés során.

### **3.2. Hatósági és Gyámügyi Osztály (1238 Bp., Grassalkovich út 150.)**

#### **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 bővültek 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, reklámhordozó eszközök fennmaradásával és állításával kapcsolatos tudomásulvételi engedélyek kiadása, közlekedési hatósági feladatok, lakcím érvénytelenné nyilvánítása.
- Gyámügyek: gyermekek védelme érdekében tett gyámhivatali intézkedések, pénzbeli támogatások nyújtása, családi jogállás rendezése, örökbefogadási eljárások, peres eljárások kezdeményezése, feljelentések megtétele, szülői felügyeleti joggal kapcsolatos hatáskörök, tartásdíj behajtása külföldön, gyámsággal kapcsolatos hatáskörök, gondnoksággal kapcsolatos hatáskörök, vagyonkezeléssel kapcsolatos tevékenység, eljárási költségekkel kapcsolatos döntések.

Az Osztályt 2.104 fő ügyfél kereste fel személyesen, mely ügyfélszám érdemben változatlan maradt az előző évihez képest.

### **4. Helyi Védelmi Bizottság működése**

A Budapest Főváros XXIII. Kerületi Helyi Védelmi Bizottság (a továbbiakban: HVB) 2025. 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.

2025. évben a HVB két rendes ülést tartott. Rendkívüli ülés összehívására tárgyi időszakban nem került sor. A HVB 2025. évi első soros ülése februárban és a második rendes ülés is novemberben elektronikus szavazással került megtartásra.

A BFVB szervezésében több szakmai programon, védelmi és biztonsági igazgatási felkészítésen vettünk részt, illetve az év során több alkalommal is volt kommunikációs próba vagy kiértékelési gyakorlat, melyet sikeresen végrehajtottunk.

A HVB 2025. 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. 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 2025. évben panasztételre mindössze 2 esetben került sor melyek kivizsgálása megtörtént és megállapításra került, hogy azok nem voltak megalapozottak.

A Hatósági és Gyámügyi Osztályt panasz nem érintette. A Hivatal közérdekű bejelentés alapján 3 esetben vizsgált ki - a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján - levegőtisztaság-védelem tárgyában érkezett bejelentést.

Megállapításra került, hogy közigazgatási hatósági eljárás megindítására okot adó körülmény 1 esetben állt fent.

## **6. Összegzés**

A Kerületi Hivatal a klasszikus közigazgatási alapfeladatain túlmutatóan aktív társadalmi szereplőként is jelen kíván lenni a kerület mindennapjaiban. Külön kiemelendő a Budapest Főváros XXIII. kerület Soroksár Önkormányzatával ápolt, évek óta tartó példaértékű együttműködésünk, melynek fenntartása és további erősítése kiemelt prioritás számunkra.

Fő célkitűzésünk változatlanul a magas szakmai színvonalú, ügyfélközpontú szolgáltatásnyújtás. Törekszünk az ügyek gyors, szakszerű és hatékony intézésére, miközben tevékenységünket minden esetben a törvényesség és a szakmai integritás mentén végezzük.

Budapest, 2026. április 7.

Tisztelettel:   
**Maróti Beáta**  
Hivatalvezető

