
A TERÜLETI KÖZIGAZGATÁS SZEREPE, JELENTŐSÉGE ÉS JELENLEGI KIHÍVÁSAI

Lukács Irén*

1. A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal alapításával, illetve az integrációval kapcsolatos megállapítások

a 2010. évi kormányváltást követően a Kormány célja a területi közigazgatási rendszer átfogó átalakítása volt, melynek két legfontosabb eleme az egyablakos ügyintézési rendszer kialakítása és a széttagolt területi közigazgatási szervezetrendszer egységesítése. A közigazgatás szervezeti megújításának legfontosabb részét képezte a területi közigazgatás teljes szervezeti átalakítása, melynek első lépcsőfokaként a kormányzat a regionális államigazgatási hivatalok helyett visszaállította, egyben újraszervezte a fővárosi, megyei közigazgatási hivatalokat¹, melynek következtében a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szervei újra megyei szinten működtek.

Az átalakítási folyamat során a fővárosi, megyei közigazgatási hivatalok és főszabály szerint 2 megyei államigazgatási szervből, valamint 4 regionális államigazgatási szerv megyei illetékességű részének egyesítésével, továbbá 7 központi államigazgatási szervből kiváló területi hivatal összeolvadásával 2011. január 1. napján jöttek létre és kezdték meg tevékenységüket a jogutód fővárosi és megyei kormányhivatalok. 2011. január 3. napján az ország 29 pontján² megnyíltak a kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodái, az ún. „első generációs Kormányablakok”³.

A járási hivatalok 2013. január 1. napjával alakultak meg, melyről a járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény rendelkezett. A területi közigazgatás átszervezésének jelentős mérföldkövét jelenti a 2015. április 1-jei hatállyal bekövetkezett szervezeti

* Hivatalvezető, Tiszaújvárosi Járási Hivatal.

¹ Fábíán Adrián - Bencsik András: Régi és új szereplők a területi államigazgatásban: járási hivatalok és kormányablakok, *Új Magyar Közigazgatás*, 2014/2. 21. o.

² Horváth M. Tamás – Józsa Zoltán: Az Államigazgatás helyi és területi szervei: koncentráció és koncentrátum, in: *A magyar jogrendszer állapota* (Szerk: Jakab András, Gajduschek György), 2016. MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont, Budapest, 573. o.

³ Fábíán - Bencsik: i.m. 23-24. o.

és hatásköri változások⁴, amelyek – egyebek mellett – az integrált eljárás bevezetésével számottevő változást eredményeztek a hatósági ügyintézés területén is.

A Kormány legfontosabb célkitűzése a közigazgatás hatékonyságának növelése, az eddigieknél összefogottabb, ellenőrzöttebb és költségtakarékosabb területi államigazgatás megteremtése volt. Az új rendszer felállításának célja a költségvetés tervezésének átláthatóbbá tétele, az ügyfélszolgálatok egységesebbé formálása, a kormányzat által hozott döntések hatékonyabb végrehajtása. A Kormány a területi államigazgatási szervezetrendszer átalakításához kapcsolódó újabb intézkedésekről szóló 1744/2014. (XII. 15.) Korm. határozattal döntött a fővárosi és megyei kormányhivatalok bővítéséről, valamint a kormányhivatalok szakigazgatási szerveinek átalakításáról.

2015. április 1. napján a területi államigazgatási szervek közül az Észak-magyarországi Környezetvédelmi és Természetvédelmi Felügyelőség, valamint a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal Miskolci Bányakapitánysága tekintetében teljes szervezeti integráció valósult meg. Két további területi államigazgatási szerv, a Magyar Államkincstár Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Igazgatósága és az Országos Egészségbiztosítási Pénztár tekintetében azonban csak részleges integrációra (beolvasásra) került sor, melynek során a Kormányhivatal feladat- és hatáskörébe csak egyes feladatok kerültek át. Az átszervezések következtében a Kormányhivatal létszáma 195 fővel, 2545 főre emelkedett.

A területi átalakítással egy időben a Kormányhivatal belső működése is megváltozott. A Kormányhivatal a kormány megbízott által közvetlenül vezetett szervezeti egységekből (az osztályokra tagozódó főosztályokból és önálló osztályokból), valamint a járási hivatalvezetők által vezetett osztályokra tagozódó járási hivatalokból állt.⁵

A területi közigazgatás átalakítása folytatásaként, a 2017. január 1. napjával a Kormányhivatal szervezeti felépítése is módosult. Ennek eredményeként az addig önálló szervként működő Mezőgazdasági- és Vidékfejlesztési Hivatal Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kirendeltsége beolvasásos jogutódlás útján Agrár- és Vidékfejlesztést Támogató Főosztályként elnevezéssel vált a Kormányhivatal szervezeti egységévé.

A belső integráció következtében létrejött a főigazgató munkáját segítő, koordináló, önálló jogállású szervezeti egységként működő Főigazgatói Titkárság. A korábban önállóan működő - a fentiekben említettek szerint - a Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Élelmiszerlánc-biztonsági, Növény- és Talajvédelmi Főosztály, valamint a Földművelésügyi és Erdőgazdálkodási Főosztály feladatai járási szintre kerültek a Miskolci Járási Hivatal belső szervezeti egységeiként. Ezzel a Miskolci Járási Hivatal létszáma a korábbi 417 főről 912 főre emelkedett. A 2017. január 1-jén hatályba lépő változásokkal a bürokrácia-csökkentés mellett a járási hivatalok megerősítése volt a cél, mellyel az ügyfelekhez közelebb került az ügyintézés, ezáltal gyorsan,

⁴ Barta Attila: A területi államigazgatást érintő 2015. évi integrációs folyamatok, *Új Magyar Közigazgatás*, 2015/3. 14-20. o.

⁵ Barta: A területi államigazgatást érintő... 16. o.

olcsón és könnyebben intézhetik közigazgatási ügyeiket. Ennek eredményeként valamennyi járási hivatalban intézhetőek lettek például a fogyasztóvédelmi ügyek.

2. A járási hivatalok

2.1. A járási hivatalok kialakulása, a jegyzőktől átvett államigazgatási feladatok. A járási rendszer közel 30 év után történő visszaállításáról 2011 őszén határozott a Kormány a közigazgatás átfogó, a közjót szolgáló átalakításának, a Jó Állam kialakításának egyik elemeként, melyet hosszas egyeztetés és konzultációsorozat előzött meg. Az előkészítést követően a járások kialakításának koncepcionális elveiről a Kormány a járások kialakításáról szóló 1299/2011. (IX. 1.) Korm. határozatával döntött, mely alapján a Kormány szükségesnek tartotta a járás, mint az állam szervezetének legalacsonyabb szintű területi és szervezeti egységének kialakítását a hatékonyabb, költségtakarékosabb és ügyfélközpontú területi közigazgatás megteremtése érdekében.

A járások létrehozását, továbbá feladat- és hatáskörük ellátását a járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény és a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet szabályozta. 2013. január 1-től Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 16 járás került kialakításra. A járások az államigazgatás legalsóbb területi szintjét jelentő egységek, melyek az államigazgatási tevékenységek, szolgáltatások döntő többségét valamennyi magyarországi állampolgár számára elérhető közelségben és magas minőségben biztosítják. A járási hivatalok legfontosabb feladata a megyei szintnél alacsonyabb szinten intézhető államigazgatási feladatok ellátása.

Az előzőekben megfogalmazottak figyelembevételével a járási hivatalokhoz került a jegyző hatáskörébe tartozó államigazgatási ügyek jelentős része,⁶ így különösen a néesség-nyilvántartási feladatok, a lakcímváltozással kapcsolatos ügyintézés, közlekedésigazgatási feladatok, szabálysértési ügyek, szociális, gyámhatósági ügyek, általános hatósági igazgatási feladatok (közneveléssel, érettségi vizsgák lebonyolításával, állatvédelemmel, környezet- és természetvédelemmel stb. kapcsolatos ügyek). A járási hivatal a hatósági feladatok körében ellátta azon hatósági eljárásokkal kapcsolatos feladatokat, amelyekben a jogszabály első fokon eljáró hatóságként a járási hivatalt, vagy a járási hivatalvezetőt jelölte ki.

A járási hivatalok megalakulását követően évről évre emelkedett a járási hivatalokban elintézett ügyek és az ügyfelek száma. A statisztikai mutatók alapján megállapítható, hogy az ügyfelek és az ügyek száma a nagyobb lélekszámú járásokban volt magas, ugyanakkor a kisebb lakosságszámmal rendelkező járásokban is jelentős arányban került elintézésre számos, az ügyfeleket érintő hatósági jellegű ügytípus. A járási hivataloknál leggyakrabban különösen a

⁶ Horváth M. Tamás – Józsa Zoltán: Az Államigazgatás helyi és területi szervei: koncentráció és koncentráció, in: *A magyar jogrendszer állapota* (Szerk: Jakab András, Gajduschek György), 2016. MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont, Budapest, 571. o.

közfoglalkoztatással, munkaerő-közvetítéssel, álláskereséssel, a szociális ellátásokkal, hadigondozással, szabálysértéssel, hatósági bizonyítvány kiadásával, ingatlan-nyilvántartással, földügyi igazgatással, gyámsággal és gondnoksággal kapcsolatos ügytípusok fordultak elő.

2.2. A járási hivatalok hatósági feladatellátása. A járási hivatalok hatósági döntéseinek és az ügyeinek száma 2015 - 2017. években készített statisztikai jelentések alapján 2015. évben elsőfokú eljárásokban összesen 1.186.557 db döntés született. A hatósági ügyben hozott megtámadott döntések száma 4737 db, mely 0,39 %-os arányt képvisel az összes döntés számához képest. A jogorvoslati eljárások során 3200 db döntés született, ezek közül 679 db helybenhagyó döntés volt, hivatalból, saját hatáskörben 1583 db döntés módosítására vagy visszavonására került sor.

A döntések mintegy 38 %-át az állami foglalkoztatási szerv hozta meg (460.815 db), az ingatlanügyi-telekalakítási hatósági eljárásokban (196.868 db), a szociális igazgatás (177.073 db), valamint a személyi adat- és lakcímnnyilvántartás ügyekben (107.895 db) döntés született.

Az ügyfelek száma 1.635.869 fő volt, legtöbben (34,08 %) az ingatlanügyi, telekalakítási hatósági eljárásokban vettek részt. Összesen 5534 esetben indult végrehajtási eljárás, melynek 21 %-a eredményesen zárult.

2016. évben 1.492.513 db döntés született, mely az előző évhez képest közel 1/3-os növekedést mutat. A jogorvoslattal érintett ügyek száma csökkent, (422 fellebbezéssel kevesebb került benyújtásra). A jogorvoslati eljárásokban 4782 db döntésből, 1140 db helybenhagyó határozat született.

Ebben az évben is a legtöbb döntést az állami foglalkoztatási szerv hozta (428.423 db), ezt követte a közlekedési igazgatás (278.936 db), az ingatlanügyi-telekalakítási (205.470 db), a személyi adat- és lakcímnnyilvántartás (231.148 db), majd a szociális igazgatás (174.410 db), szakterület.

Az ügyfelek száma 2.062.706 főre emelkedett, legtöbben (31 %) az állami foglalkoztatási szervnél intézték ügyüket. Összesen 13.005 végrehajtási eljárás indult.

2017. első félévében 1.091.647 db döntés született első fokon. A jogorvoslati eljárásban meghozott döntések száma 5165 db volt. A jogorvoslati eljárásokban 767 db helybenhagyó döntés volt, hivatalból, saját hatáskörben 2135 db döntés módosítására vagy visszavonására került sor.

A döntések mintegy 19,6 %-át az állami foglalkoztatási szerv hozta meg (214.765 db), közlekedési igazgatás területen (154.118 db), a személyi adat- és lakcímnnyilvántartási ügyekben (124.915 db), az ingatlanügyi-telekalakítási hatósági eljárásokban (113.767 db), az egészségbiztosítási pénztári feladatok tekintetében (110.552 db), a szociális igazgatás (77.767 db) ágazatában hozott döntések a leggyakoribbak.

Az ügyfelek száma 1.284.802 fő volt, ami megközelíti a 2015. évi adatot, legtöbben (330.903 fő, (25,7 %) az állami foglalkoztatási szerv hatósági eljárásaiban vettek részt. Összesen 6818 végrehajtási eljárás indult, melynek 22 %-a (1506 db) eredményesen zárult.

3. A kormányablakok, illetve NAV ablakok megalakulásának és működésének jelentősége

1. Magyarország 2010. évben hivatalba lépett Kormánya célul tűzte ki a közigazgatási rendszer átalakítását a Jó Állam koncepciójának tükrében, melynek egyik pillére az átláthatóság, az ügyintézés egyszerűsítésének megvalósítása. Ennek eredménye a fővárosi és megyei kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatoként a – működésüket 2011. január 1. napjától országosan 29 helyszínen megkezdő – Kormányablakok. Az elérni kívánt cél az volt, hogy a kormányhivatalok hatáskörei közül azokat az ügyeket, amelyekben az ügyfelek személyes megjelenése szükséges, egy helyen, kulturált körülmények között, magasan képzett szakemberek közreműködésével, országosan egységesen lehessen intézni.⁷

2. A Miskolci Kormányablak 2011. január 3. napján a Kormányhivatal Hatósági Főosztályának szervezeti egységként kezdte meg működését. A kezdetben 6 front office és 1 back office munkaállomással és ügysegédi terminállal, 29 ügykörrel induló szervezeti egység irányítása és szakmai vezetése a Hatósági Főosztály keretében történt. Az intézhető ügykörök száma 2013. év végére közel 150 ügykörben volt igénybe vehető, a Kormányablakokban intézhető ügyek száma az évek során többszörösére nőtt.

A Kormányablak ügyfélszolgálat az azonnal intézhető ügyeken (pl.: ügyfélkapu regisztráció, egyéni vállalkozással kapcsolatos bejelentések, ingatlan-nyilvántartásból történő adatszolgáltatás, stb.) kívül számos államigazgatási ügyben és befogadta, továbbította a hatósági ügyekkel kapcsolatos kérelmeket. Az ügyfélszolgálat munkatársai az előbbieken túl tájékoztatást nyújtottak az ügyfelek által megfogalmazott kérdésekben a hatósági eljárások menetéről, az illetékes szervek tevékenységéről (pl.: terhességi-gyermekágyi segély, gyermekgondozási díj igénylése, lakhatási támogatás, devizahitelekkel kapcsolatos állami segítségnyújtás feltételei, stb.). Már ebben az időszakban az ügyfelek meglegedésére szolgált, hogy a Kormányablak a hatáskörébe nem tartozó ügyekben is iránymutatást nyújtott számukra, segítve őket a közszolgáltatások széles körét érintő informálódásban is (pl.: egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság Magyarországon és külföldön, fiatalok életkezdési támogatása, stb.).

3. Már 2011. év februárjában sor került az első ügykörbővítésre, az Új Széchenyi Terv információs pontjaként az elérhető pályázatokról felvilágosítást nyújtottak az ügyfelek részére. A 2011. október 15-ei ügykörbővítés az ügyfélszám tartós emelkedését jelentette a kormányablak tevékenységében. Kiszélesedett az államkincstári és egészségbiztosítási ügyek köre, nyugdíjbiztosítási-, nyugdíj folyósítási eljárások kerültek be új elemként, illetve jelentős előrelépést hozott a fogyasztóvédelmi panaszok, parlagfűvel fertőzött területek bejelentésének felvétele is.

A folyamatos ügykörbővítésnek megfelelően a 2012. évben megjelent a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos ügyindítás,

⁷ Barta Attila: A területi államigazgatás változásai 2010-2014, *Új Magyar Közigazgatás*, 2014/2. 3. o.

továbbá a teljes hatályú apai elismerő nyilatkozat megtétele, mely az ügyintézőktől a jogszabályok pontos, naprakész ismeretén kívül szakszerű ügyfélkeresési technikák alkalmazását is megkövetelte. A kormányablak ügypályáinak száma a 2013. évben tovább bővült, július 1. napjától a mintegy 150 ügypálya jelentősen kiszélesítette az egy helyszínen („egy ablakban”) indítható államigazgatási eljárások körét.

Az azonnal intézhető ügyek (pl.: ügyfélkapu regisztráció, egyéni vállalkozással kapcsolatos bejelentések, ingatlan-nyilvántartásból történő adatszolgáltatás) mellett megjelent az elektronikus gyűjtő- és feltöltő tárhely létesítése, kérelmek feltöltése az Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató Dokumentációs Rendszeren keresztül.

A kormányzati szándéknak megfelelően az elmúlt fél évszázad legmélyebb és legátfogóbb közigazgatást érintő reformja teljessé vált a járási rendszer kialakításával, amelybe szervesen illeszkedik a járási kormányablakok kialakítása. A járási kormányablakok az állampolgárok lakóhelyéhez közelebbi elhelyezkedéssel szolgálják a minőségi és teljes körű ügyfélszolgálat feltételeit⁸. Tekintettel arra, hogy a kormányablakokban dolgozó tisztviselők feladata összetett, a kormányablakban folyó integrált ügyfélszolgálati munkára figyelemmel, országos kormányablak ügyintézői képzés megszervezésére került sor, amely a 2013. év tavaszán kezdődött a Nemzeti Községi Egyetem, a Miskolci Egyetem és a Kormányhivatal együttműködésében. 2013. évben országosan mintegy 6800 kormánytisztviselő vett részt a programban, ebből Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 450 fő. A felsőfokú végzettségű ügyintézők két féléves, a középfokú végzettségűek egy féléves képzésben vettek részt. A kormányablak ügyintézői képzés ezután átalakult. Jelenleg a KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15-2016-00002 azonosítószámú „A területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése” című kiemelt projekt keretében kerül megszervezésre a kormányablak ügyintézői képzés 2016. október 1. és (a projekthez igazodva) 2018. december 31. napja között. Jelenleg a kormányablak ügyintézői képzés három részből épül fel:

1. A Nemzeti Községi Egyetem által szervezett községi ügyintézői továbbképzési rész, amely e-learning képzésekből és egy kétnapos tréningből áll.
2. Munkába illesztő képzés, amely e-learning és 22 jelenléti képzési nappal épül fel.
3. Érzékenyítő tréning és stresszkezelő tréning.

2016. októberben 45 fő került beiskolázásra a Kormányhivatal állományából. 2017. évben két ütemben került megszervezésre a képzés, tavaszi félévben 13 fő, az őszi félévben 12 fő vett részt az oktatásokon. A 2018. január 8. napján induló kormányablak ügyintézői képzésen 23 fő oktatása valósult meg. A projekt keretében az utolsó képzés 2018. május 7. napján indul, melyre összesen 56 fő kerül beiskolázásra.

A kormányablak ügyintézői képzésnek is köszönhetően, szakmailag felkészült, elhivatott tisztviselők várják az ügyfeleket a megye 23 kormányablakában. A

⁸ Neszményi Zsolt: 2011. január 1-től: kormányhivatalok, *Jegyző és Közigazgatás*, 2010/6. <https://jegyzo.hu/2011-január-1-tol-kormanyhivatalok-20106/> (2018. október 06.)

magas színvonalú képzésen elsajátított szakmai tudás birtokában a járási kormányablakok munkatársai az ügyfelek által megismert, ügyfélbarát ügyintézési kultúrát még közelebb viszik az állampolgárokhoz.

A kormányablakok működésével kapcsolatos pozitív visszajelzések elsősorban annak köszönhetőek, hogy sokféle ügykör intézhető egy helyen. Erre figyelemmel az ügykörbővítés és az országos kormányablak-hálózat bővítése is folyamatos.⁹ A Miskolci Járási Hivatal Kormányablak Osztálya 2014. február 3. napján az ország elsőként megnyílt járási kormányablakaként kezdte meg tevékenységét. Az ügyfélszolgálaton az azonnal és saját hatáskörben intézhető ügyek száma jelentősen bővült. Legfontosabb változásként említhető, hogy a kormányablakokban az eddigi szolgáltatások mellett lehetővé vált az okmányügyek intézése, a hiteles tulajdoni lap- és térképmásolatok szolgáltatása. Az ügyindítások köre tovább bővült, melynek jelentős része a járási hivatal hatósági feladatkörébe tartozó ügyek. A 2013. évben kialakult gyakorlatnak megfelelően 2015. évben is folytatódott a Nemzeti Üdülési Alapítvány egyre bővülő körben kiírásra kerülő szociális üdülési pályázatainak elektronikus benyújtásában történő közreműködés.

Az ügykörbővítés folytatásaként 2014. évben a kormányablakban intézhető ügyek a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet alapján összesen 242 ügykörbe sorolhatók, melyek elintézési idejük szerint „azonnal intézhető”, illetve „saját hatáskörben intézhető” ügyek. A Korm. rendelet módosításai következtében 2015. december 31. napjára a kormányablakokban már 497 hatósági ügy és 11 kiegészítő szolgáltatás vált intézhetővé, kezdeményezhetővé. 2014. évben a Kormányhivatal 2 működő második generációs kormányablakában legnagyobb számban a közlekedésgazgatási ügyek, a személyi okmányokkal, útlevéllal, lakcímbeljelentéssel, az egyéni vállalkozói tevékenységgel, valamint a gépjármű vezetői engedéllyel kapcsolatos ügyek fordultak elő.

A kormányablak feladatkörébe tartoztak ezen túlmenően a továbbítás céljából előterjeszhető beadványok köre, melyek közül leggyakoribb a TAJ-kártya igénylés, az Európai Unió egészségbiztosítási kártya igénylése, a megváltozott munkaképességű személyek ellátásának megállapítására irányuló kérelem, az utazási költségtérítés, a nyugdíjasok egyszeri segély, vagy méltányossági nyugdíjemelés iránti kérelme, GYES igénylése. A kormányablakban intézhető ügyek további csoportja esetében csak tájékoztatás nyújtható az ügyfelek részére. Ilyen ügyek például a születés, házasság, haláleset bejelentése és anyakönyvezése, a magánútlevél kiadása, cseréje, vagy a gyermekgondozási díj megállapítása iránti kérelem. Kiegészítő szolgáltatásként néhány elektronikus ügyintézésel kapcsolatos szolgáltatás is elérhető volt a kormányablakban, mint például az elektronikus ügyfélkapu-regisztráció, továbbá az egyéni vállalkozói tevékenységgel, annak elektronikus bejelentésével kapcsolatos tájékoztatás. A kormányablakban hivatalból intézhető ügyek közé tartozik például a lakcím, értesítési cím érvénytelenségének megállapítása, az egyéni vállalkozók hatósági ellenőrzése és a vezetési jogosultság szüneteltetése.

⁹ Barta Attila: A területi államigazgatás változásai... 5. o.

2015. április 1. napján hatályba lépett az 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet 7. „Az eltérő eljárásrendben működő kormányablakokra meghatározott ügykörök” elnevezésű melléklete, mely alapján a kormányablakban is előterjeszthető kérelem és megtehető bejelentés például a TAJ kártya igénylés befogadása, az Európai Egészségbiztosítási kártya igénylés befogadása és a természetes fürdővíz fürdési célú engedélyezése.

2016. évben és azt követően tovább bővült a kormányablakokban intézhető ügykörök száma, jelenleg több mint 1800 ügyben fordulhatnak az ügyfelek a kormányablakok munkatársaihoz. A járási hivataloknál 2018. évben Felsőzsolca, Sajószentpéter, Emőd településen és Miskolcon, a Tiszai pályaudvaron nyílt újabb kormányablak, mellyel összesen 23-ra emelkedett a kormányablakok száma.

Az egyes adóügyi ügyfélszolgálati tevékenységeknek a kormányablakokban történő ellátásához szükséges intézkedésekről szóló 1325/2017. (VI. 8.) Korm. határozat értelmében – az elindult országos jó gyakorlat folytatásaként – 2017. évben a Kormányhivatal működő kormányablakaiban 8 különböző helyszínen került sor a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) ügyfélszolgálatainak elhelyezésére. A NAV szervezeti átalakításához és az adóigazgatási rendszer megújításához kapcsolódóan Cigánd, Edelény, Gönc, Mezőcsát¹⁰, Putnok, Sárospatak, Szikszó és Tokaj települések kormányablakaiban valósult meg az ügyfélbarát kiszolgáló rendszer.

Az ügyfelek egy helyen, gyorsan, költséghatékonyan és személyesen intézhetik ügyeiket a kormányablakokban kialakításra került ügyfélszolgálatokon, ahol változatlan szolgáltatásokkal várják őket a NAV munkatársai. Az állampolgárok továbbra is rendelkezhetnek állandó meghatalmazottjukról, bejelenthetik adataik változását, benyújthatják kérelmeiket, és intézhetik adóbevallásukkal kapcsolatos ügyeiket. Az adóazonosító jellel, az adókérdőívvel és az adószámmal összefüggő teendők elvégzése mellett arra is lehetőség nyílik, hogy elintézésre kerüljenek a bankkártyás befizetések, jövedelemigazolások kérések, valamint az ügyfélkapuhoz való hozzáférések.

2016. január 1-től 2017. december 31-ig összesen 1.224.593 db kérelemre indult eljárás került lefolytatásra a kormányablakokban. A 2017. évben a Kormányablakok 634.327 db kérelemre induló eljárást folytattak le, amely 8%-os növekedést jelent a 2016. évben lefolytatott 581.266 db eljáráshoz képest. Összesen 131.765 db hivatalból induló eljárásra került sor 2016. január 1-től 2017. december 31-ig a kormányablakokban. 2016. január 1-től 2017. december 31-ig az összes ügyek száma a kormányablakokban 1.339.657 db.

Megállapítható, hogy a 2016. évben 637.558 db kérelemre indult eljárást intéztek a kormányablakokban, 2017. évben pedig 702099 db-ot, tehát 2016. évhez képest mindösszesen 64541-el nőtt az összes ügyek száma, amely 9%-os növekedést jelent.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 2018. január 1. napjától hatályos szabályozása alapján a

¹⁰http://nav.gov.hu/nav/igazgatosagok/borsod_abauj_zemplen/helyi_hirek_barm/Uj_NAV_ugyfelszolgal_a20171207.html (2018. október 07.)

Nemzeti Adó- és Vámhivatal az általános végrehajtási hatóság¹¹. Az állami adóhatóság hajtja be az általa nyilvántartott adó- és vámtartozásokat, a különböző ágazati törvények által delegált - adók módjára behajtandó - köztartozásokat, valamint az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény alapján az egyéb köztartozásokat. Az adminisztráció csökkentésre vonatkozó elvárásoknak megfelelően az állami adóhatóság a végrehajtási eljárásokat egységes szabályrendszer alapján folytatja le. 2018. január 1. napjával hatályba lépett az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló [2017. évi CLIII. törvény](#), amely önálló adó végrehajtási kódex.

Összességében 2018. január 1-től a NAV feladatkörébe három típusú köztartozás behajtása tartozik: az általa nyilvántartott adó- és vámtartozások behajtása, az adók módjára behajtandó köztartozások behajtása, és az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény alapján az egyéb tartozások behajtása, illetve cselekmények végrehajtása. A járási hivatalok 2015-2017. években a NAV részére végrehajtásra átadott ügyeinek számát az oszlopdiaagram szemlélteti.

4. Az önkormányzatok feletti törvényességi ellenőrzési, illetve felügyeleti jogkör gyakorlása, valamint az önkormányzatokkal való kapcsolattartás

2010. évben a helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzése súlyos anomáliákkal küzdött. Ezek egyrészt az akkori jogszabályok hiányosságaiból, másrészt a szervezetrendszer hibáiból eredtek. A helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzése 2009. év januárjában – a regionális közigazgatási hivatalok átalakításával – gyakorlatilag megszűnt. Az alkotmányellenes állapot feloldásának első lépésére 2010. év őszén került sor, amikor a Kormány ismét létrehozta a fővárosi és megyei közigazgatási hivatalokat, amely lehetőséget adott a helyi önkormányzatok feletti törvényességi ellenőrzési jogkör visszaállítására.¹² Ezzel véget ért az akkor már több mint másfél éve tartó ex lex állapot, hosszú idő után újraindult a helyi önkormányzatok működésének törvényességi ellenőrzése.

Ezt követően 2011. év áprilisában az Országgyűlés elfogadta Magyarország Alaptörvényét, amely rögzítette a helyi önkormányzatok feletti törvényességi felügyelet bevezetését. Magyarország Alaptörvénye 34. cikkének (4) bekezdése rendelkezik arról, hogy a Kormány a fővárosi és megyei kormányhivatal útján biztosítja a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletét.

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény értelmében a Kormányhivatal a helyi önkormányzatok törvényességi felügyelete körében az Alaptörvényben meghatározott feladat- és hatáskörökön túl:

- törvényességi felhívással élhet;
- kezdeményezheti a képviselő-testület, vagy a társulási tanács összehívását, valamint e törvényben meghatározott esetben összehívja a képviselő-testület, vagy a társulási tanács ülését;

¹¹ Ákr. 131. § (2)

¹² Fazekasné Pál Emese: A helyi önkormányzatok feletti törvényességi felügyelet történeti áttekintése, *Jura*, 2017/2. 69. o.

- javasolhatja a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletéért felelős miniszternek, hogy kezdeményezze a Kormánynál annak indítványozását, hogy az Alkotmánybíróság vizsgálja felül az önkormányzati rendelet Alaptörvénnyel való összhangját;
- kezdeményezheti a közigazgatási és munkaügyi bíróságnál az önkormányzat határozatának felülvizsgálatát;
- kezdeményezheti a határozathozatali, feladat ellátási kötelezettségét nem teljesítő helyi önkormányzattal szemben bírósági eljárás megindítását, a határozathozatal pótlásának elrendelését;
- javasolhatja a helyi önkormányzatok törvényességi felügyeletéért felelős miniszternek, hogy kezdeményezze a Kormánynál az Alaptörvénnyel ellentétesen működő képviselő-testület feloszlását;
- kezdeményezheti a helyi önkormányzatnak a központi költségvetés terhére nyújtott támogatások felülvizsgálatát a kincstárnál, a helyi önkormányzatnak nyújtott költségvetési támogatás esetében a támogatónál;
- pert indíthat a sorozatos törvénysértést elkövető polgármester tiszttségének megszüntetése iránt;
- fegyelmi eljárást kezdeményezhet a helyi önkormányzat polgármestere ellen és a polgármesternél a jegyző ellen;
- kezdeményezheti a helyi önkormányzat gazdálkodását érintő vizsgálat lefolytatását az Állami Számvevőszéknél;
- törvényességi felügyeleti bírságot szabhat ki a helyi önkormányzatra, vagy a társulásra az e törvényben meghatározott esetekben.¹³

A Kormányhivatal törvényességi felügyeleti eljárásának célja a helyi önkormányzat, nemzetiségi önkormányzat képviselő-testülete, bizottsága, részönkormányzata, polgármestere, főpolgármestere, megyei közgyűlés elnöke, társulása, jegyzője (érintett) működése jogszerűségének biztosítása. A Kormányhivatal törvényességi felügyeleti eljárásában vizsgálja az érintett működésének, döntéshozatali eljárásának jogszerűségét; döntéseinek jogszerűségét; jogalkotási, továbbá jogszabályon alapuló döntési és feladatellátási kötelezettségének teljesítését. A Kormányhivatal munkatársai a törvényességi felügyeleti tevékenységet érintően a jogszabályoknak megfelelő működés biztosítása érdekében folyamatosan szakmai konzultációt, folytatták a helyi önkormányzatok vezetőivel és segítséget nyújtanak az önkormányzatok feladatainak jogszerű ellátásához.

2017. évben a Kormányhivatal összesen 358 helyi önkormányzat, 214 települési nemzetiségi, 4 területi nemzetiségi önkormányzat, valamint 88 társulás tekintetében látta el a törvényességi felügyeleti jogkört. A Kormányhivatal által végzett előzetes konzultációk, szakmai segítségnyújtások (7797 db), javaslatok (14 db) – az előző évekhez hasonlóan – hatékonyan segítették elő az önkormányzati működés és döntéshozatal jogszerűségét. Ezzel összefüggésben számottevően csökkent a jogszabálysértések és a törvényességi felhívások (81 db) száma. A Kormányhivatal a törvényességi felügyeleti eszközök tekintetében – a korábbi években kialakult gyakorlatot követve – az adott ügyre alkalmazható legenyhébb

¹³ Möt. 132. § (1) a)-l)

eszköz alkalmazását preferálta. Törvényességi felhívásra megalapozottan 7 esetben fordult a Kormányhivatal bírósághoz.

Megállapítható továbbá, hogy az elmúlt években az Állami Számvevőszék vizsgálatának lefolytatását csak néhány ügyben kezdeményezte a Kormányhivatal. Képviselő-testületi ülés összehívására, törvényességi felügyeleti bírság kiszabására és fegyelmi eljárás kezdeményezésére mindössze egy-egy esetben került sor.

A törvényességi felügyeleti jogkör gyakorlásán túlmenően a Kormányhivatal ellenőrzési feladatkörében ellenőrzi az önkormányzati hivatalok egyedi iratkezelési szabályzataiban és az önkormányzati társulások iratkezelési szabályzataiban foglalt végrehajtását. Az ellenőrzések célja az iratkezelés helyzetének feltárása, továbbá annak vizsgálata, hogy az iratkezelés gyakorlati végrehajtása megfelelt-e a vonatkozó jogszabályokban, szabályzatokban előírtaknak. Amennyiben az iratkezelési ellenőrzés során megállapításra kerül, hogy az önkormányzati hivatal a jogszabályban foglalt előírásokat megsértette, a Kormányhivatal – határidő tűzésével – felhívja a jegyző figyelmét a jogszabálysértésre és javaslatot tesz, illetve intézkedést kezdeményez a feltárt hiányosságok megszüntetése érdekében. Az iratkezelési szabályzatokkal összefüggésben a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény 10. § (1) bekezdésének c) pontja alapján a helyi önkormányzati hivatalok által készített egyedi iratkezelési szabályzatok tekintetében a Magyar Nemzeti Levéltár Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Levéltára és a Kormányhivatal egyetértési jogot gyakorol. Az önkormányzati hivatalok esetében az ellenőrzések éves ütemtervét a Kormányhivatal az illetékes közlevéltárral egyeztetve határozza meg. Ezzel kapcsolatosan kiemelendő, hogy az elkészített éves ellenőrzési ütemtervek alapján a Kormányhivatal a megalakulásától kezdődően mintegy 90 közös önkormányzati hivatalnál, illetve polgármesteri hivatalnál vizsgálta az iratkezelési tevékenység jogszerűségét.

5. A Szolgáltató Kormányhivatal Modell bevezetésének és megvalósításának lépései

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell országos bevezetése a KÖFOP 1.0.0 - VEKOP-15-2016-00041 „A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell” című pályázati felhívás keretében vissza nem térítendő európai uniós támogatással valósult meg.

A Szolgáltató Kormányhivatal Modell (a továbbiakban: Modell) a Szolgáltató Állam megteremtésének jegyében 2015. évben került kidolgozásra - illeszkedve a 2014-2020. évekre vonatkozó Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Stratégiához – a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatalban. A Modell struktúrája fókuszba helyezi a kormányhivatalok ügyfél- és partnerkörét, irányt mutat a kormányhivatali Szolgáltatói Stratégia kimunkálásához. A Szolgáltató Kormányhivatal Modell értékei: a szakmai hitelesség, az állami tisztviselők felkészültsége, a kormányhivatal és a vele kapcsolatba lépők között létrejövő partnerség, az ügyintézés gördülékenysége, a kormányhivatal által működtetett

nyilvánosság.¹⁴ A Modell bevezetésének célja minőségi közszolgáltatás nyújtása a különböző hatósági eljárásban részt vevő ügyfeleknek, az önkormányzatoknak, vállalkozásoknak, civil szervezeteknek.

A Modell a Kormányhivatal belső működési rendjében nagy hangsúlyt helyez a szervezet általános működési kultúrájára, az emberi erőforrás gazdálkodásra mindazt erősítve, amit az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvény célként fogalmaz meg.

6. Az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvény hatásai

Az Országgyűlés 2016. május 24-én fogadta el az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvényt (a továbbiakban: Áttv.), melynek célja, hogy az állami tisztviselők számára a közszolgálat a teljesítményt elismerő, megbecsülő életpályát jelentsen.

A törvény a preambulumban megfogalmazott célok eléréséhez rugalmas, de ugyanakkor nagyobb munkáltatói felelősséggel járó új illetményrendszert szabályoz, mely több lépcsőben lépett hatályba a fővárosi és megyei kormányhivatalok vonatkozásában:

2016. július 1-jétől a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatalainál foglalkoztatott kormánytisztviselők és vezetők, míg a fővárosi és megyei kormányhivatalokkal kormányzati szolgálati jogviszonyban állók, azaz a kormány megbízott által közvetlenül vezetett szervezeti egységeknél állományban lévők tekintetében 2017. január 1-jétől lépett hatályba.

A közszolgálatban egy új jogviszony-típust vezetett be az Áttv., az állami szolgálati jogviszonyt, mely az állami tisztviselőkre és állami ügykezelőkre kiterjedően a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXIX. törvény (a továbbiakban: Kttv.) háttérjogszabályként történő alkalmazásával határozza meg a részletszabályokat.

Az Áttv. új előmeneteli és illetményrendszert hozott létre, mely az egyes előmeneteli fokozatokhoz tartozó sávós bérrendszerben az illetmények alsó és felső határok közötti meghatározásával a munkáltatói jogkör gyakorlójának – a teljesítményértékelést és jogszabályban meghatározott egyéb szempontokat figyelembe véve – széles körű mérlegelési jogot biztosított. Az új szabályoknak köszönhetően a tisztviselők illetményei jelentősen emelkedtek.

A Kormányhivatal nagy hangsúlyt fektet az állományába tartozó szakemberek megtartására, melynek keretében egyrészt az illetmények a törvényben biztosítottak szerint folyamatosan felülvizsgálatra kerülnek, másrészt továbbképzések szervezésével a szakemberek folyamatos szakmai fejlődési lehetőségét biztosítja.

Össességében elmondható, hogy az Áttv. hatálybalépésével a Kormányhivatal az állami tisztviselői életpálya-modell biztos jövőképet nyújt a tisztviselőknek, a

14

<http://www.kormanyhivatal.hu/download/b/19/73000/T%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3%20Szolg%C3%A1ltat%C3%B3%20Korm%C3%A1nyhivatal%20Modell%20%20bevezet%C3%A9s%C3%A9r%C5%91l.pdf> (2018. október 08.)

szakmai képzettséget, tapasztalatot és kiemelten a teljesítményt megbecsülő új tisztviselői hivatásrend keretei között.

7. A közigazgatást érintő új kihívások

7.1. Az általános közigazgatás rendtartás hatályba lépése. A közigazgatási hatósági eljárás alapvető szabályait közel másfél évtizeden keresztül meghatározó, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) helyébe 2018. január 1. napjától az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény lépett. Míg a Ket. a közigazgatási eljárás legfontosabb eljárási elveit nem változtatta meg, addig az Ákr. jelentősen átalakította az eljárás rendjét. Nagyon lényeges eltérés az eddigi gyakorlathoz képest, hogy az Ákr. nem határozza meg a hatósági rendszert, s azt sem, hogy a jogalkotó milyen szervezetet és milyen feltételekkel ruházhat fel hatósági hatáskörrel. Az új eljárási rendben a legnagyobb változás a közvetlen bírósághoz fordulás jogintézményének lehetősége.

Az Ákr. általános közigazgatási hatósági eljárási jogszabálynak tekintendő, melyből eredően a közigazgatási eljárás általános szabályait határozza meg. Az Ákr. alapvető célkitűzése az egyszerűsége, közérthetősége és tömörsége való törekvés, egy általános kódex megalkotása. Az Ákr. célja az ügyfél kérelmére induló közigazgatási hatósági eljárások körének bővítése az ügyfél jogainak erősítése.

7.2. Az Ákr. eljárási. Az Ákr. a közigazgatási eljárás három fajtáját különbözteti meg: az automatikus döntéshozatali eljárást, a sommás eljárást, illetve a teljes eljárást. Az automatikus döntéshozatali eljárás és a sommás eljárás alapvetően az egyszerű megítélésű ügyekben alkalmazható, feszes eljárási forma, amely az ügy gyors lezárását teszi lehetővé, ha annak feltételei adottak.

Az automatikus döntéshozatali eljárás az elektronikus ügyintézés megreformálásával összefüggésben került bevezetésre, amikor a hatóságnak huszonnégy órán (egy nap) belül kell döntést hoznia. Automatikus döntéshozatali eljárás akkor alkalmazható, ha azt törvény, vagy kormányrendelet megengedi, a hatóság részére a kérelem benyújtásakor minden adat rendelkezésére áll, a döntés meghozatala mérlegelést nem igényel, és nincs ellenérdekű ügyfél. Az automatikus döntéshozatal konkrét eseteit nem lehetséges az általánosság szintjén meghatározni, azt valamennyi esetben az ágazati jogszabályokban indokolt rögzíteni.¹⁵

Ezzel szemben a sommás eljárásban a hatóságnak a döntést azonnal, de legfeljebb nyolc napon belül kell meghoznia, amennyiben a hiánytalanul előterjesztett kérelem és mellékletei, valamint a rendelkezésre álló adatok alapján a tényállás tisztázott és nincs ellenérdekű ügyfél. Főszabály szerint minden eljárás sommás (vagy annak egyik eseteként automatikus döntéshozatali) eljárásként

¹⁵ Boros Anita: A magyar közigazgatási eljárásjog harmadik generációs törvénye: az Ákr. (II.), *Új magyar közigazgatás*, 2018/2. 32. o.

indul. Amennyiben az eljárást nem lehet sommás eljárásban lefolytatni, a hatóság ún. függő hatályú döntést hoz. A függő hatályú döntés kizártsága esetén teljes eljárás lefolytatására kerül sor annak jogkövetkezményeivel, amely során a hatóságnak 8 napon belül meg kell hoznia a teljes eljárást megalapozó döntést.

A teljes eljárás a klasszikus közigazgatási eljárási forma, amelyben 60 napon belül minden eljárási részcselekmény el kell végezni. Az Ákr. alkalmazása a közigazgatás szereplőitől, az eljáró hatóságok oldaláról rendkívül fegyelmezett, jól koordinált munkavégzést igényel.

7.3. Elektronikus ügyintézés, valamint az e-Papír szolgáltatás. Az információs technológia fejlődésével az ügyféli és a szervezeti digitális igények fokozódó megjelenése a kormányzati szerveket is kihívások elé állította. A felhasználók és a közigazgatási szervek számára is előnyös, az adminisztratív költségek és a bürokráciacsökkentést szolgáló e-ügyintézés erősítő eljárások jelentek meg. Az elektronikus út használatával kevesebb az időráfordítás, pontosabb az adatok nyilvántartása, folyamataiban jobban követhetőek az eljárások.

Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) 108. § (1) bekezdése alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok 2018. január 1. napjától kötelesek az ügyek elektronikus intézését az E-ügyintézési törvényben meghatározottak szerint biztosítani.

Az erre való felkészülés a Miniszterelnökség koordinációjával már a 2017. évben megkezdődött. Ennek első lépéseként a Kormányhivatal ütemtervet és információátadási szabályzatot készített, melyet az Elektronikus Ügyintézési Felügyelet jóváhagyott.

Ezután a felkészülés legfontosabb részeként a Kormányhivatal, a Miniszterelnökség iránymutatásai alapján csatlakoztatásra került a szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz (SZEÜSZ) és a központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz (KEÜSZ).¹⁶

Ezen szolgáltatások közül elsősorban kiemelendő, az E-ügyintézési törvény 38. § (1) bekezdés n) pontja szerinti általános célú elektronikus kéreleműrlap szolgáltatás (a továbbiakban: e-Papír), melynek célja, hogy azokban az eljárásokban, vagy egyszerű ügyekben is legyen lehetősége az ügyfélnek beadványát elektronikus úton továbbítani a hatóság felé, amelyeket jelenleg nem támogat elektronikusan intézhető űrlap. Az e-Papír általános célú elektronikus kéreleműrlap, ingyenes, hitelesített üzenetküldő alkalmazás, amely internet kapcsolatán keresztül, elektronikus úton összeköti az ügyfeleket a szolgáltatáshoz csatlakozott szervekkel.¹⁷

¹⁶ A SZEÜSZ KEÜSZ létrejöttéről lásd bővebben: Cseh Gergely - Czékmann Zsolt: Elektronikus közszolgáltatások a SZEÜSZ-ök tükrében, *Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica*, Tomus XXXII. 2014, 135-145 o. és Cseh Gergely - Czékmann Zsolt: Az elektronikus közszolgáltatások megvalósulása napjainkban Magyarországon, *Publicationes Universitatis Miskolcensis Sectio Juridica et Politica*, Tomus XXXVI/1. 2018, 35-47. o.

¹⁷ Vágújhelyi Ferenc: A "kormányzati e-Papír" - azaz hogyan ne diszkrimináljuk az elektronikus kapcsolattartást? *Új Magyar Közigazgatás*, 2017/1. 32-35. o.

Fontos kiemelni az ügyfél ügyintézési rendelkezésének nyilvántartását (RNY), mely a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván és azt az arra jogosultak felé megismerhetővé teszi. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok – és később fokozatosan a szervezetek – számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan. Az RNY alkalmazása által gyorsabb és hatékonyabb lesz az ügyintézés, valamint kiszámíthatóbbá, tervezhetőbbé válik a hatóságokkal való kapcsolattartás. A nyilvántartás tárolja az állandó meghatalmazásokra vonatkozó nyilatkozatokat, és azokról hitelesített információt szolgált papír alapú irat bemutatása nélkül.

A Kormányhivatal Borsod-Abaúj-Zemplén megye polgármestereit és önkormányzati hivatalait is segítette az elektronikus ügyintézésre való felkészülésben. Ennek keretében a Belügyminisztérium és a NISZ Zrt. támogatásával oktatás került megszervezésre a jegyzők és a járási hivatalok vezetői részére.

A felkészülés szakszerű és körültekintő lebonyolításának köszönhetően 2018. január 1. napjával az elektronikus ügyintézés elkezdődött a Kormányhivatalban. Az azóta eltelt időszakban a Kormányhivatal kiemelt figyelmet fordított az elektronikus érkező és kiküldött küldemények teljes körű kezelésére. Az esetlegesen felmerülő problémás esetek túlnyomó része helyileg, egyéb esetekben pedig a Miniszterelnökséggel és NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. segítségével folyamatosan megoldásra kerülnek.

Az elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosításán kívül fontos feladat az ügyfelek informatikai ismeretének bővítése, amely az állami szervek széleskörű együttműködésével valósulhat meg.

8. Záró gondolatok

Összességében megállapítható, hogy a területi államigazgatásban bekövetkezett változások pozitív eredményeket hoztak az állampolgárok és az állam kapcsolatában. Az átalakítás folyamata tervszerű módon zajlott és az európai modellhez igazodott, ugyanakkor a nemzeti sajátosságokat, hagyományokat követte. Több évtizedre kiható, sikeres reformfolyamat. Mindez úgy valósult meg, hogy közben a folyamatos, magas színvonalú ügyfél kiszolgálás biztosított volt.
