**A területi közigazgatás átalakítása**

**– a Jó Állam születése**

**A közigazgatás helyzete 2010 tavaszán**

2010 tavaszán a rendszerváltás óta először kapott egyetlen politikai erő alkotmányozó erejű demokratikus felhatalmazást Magyarországon. A választók megbízták az új Kormányt, hogy demokratikus eszközökkel változást vigyen véghez a legfontosabb nemzeti kérdésekben. Az elmúlt nyolc év rossz kormányzása megbénította az államot és a közigazgatást, felszámolta annak hatékonyságát. Az új kormánypolitika fontos feladata az állam megfelelő, ésszerű és hatékony működtetése, röviden a **Jó Állam kialakítása**. A Kormány a közigazgatás rendszerét az ésszerűség útjára tereli és újra a közjó szolgálatába állítja.

**A területi közigazgatás új céljai**

A Kormány célja a területi közigazgatási rendszer átfogó, történelmi léptékű átalakítása. A célkitűzés megvalósításának két legfontosabb eleme az **egyablakos ügyintézési rendszer** kialakítása, és a széttagolt területi közigazgatási **szervezetrendszer egységesítése**. Az átalakítás folyamata a 2010. tavaszi kormányváltást követően indult és 2013 végére fejeződik be.

**Az elért eredmények és az új célok megvalósítása**

**A fővárosi, és megyei közigazgatási hivatalok újjászervezése**

Első lépcsőként a regionális államigazgatási hivatalok helyett újraszerveztük a fővárosi, megyei **közigazgatási hivatalokat**. Ezzel 2010. szeptember 1-jétől a kormány általános hatáskörű szervei újra megyei szinten működtek. A hosszú ideig fennálló alkotmányellenes helyzetet megszüntetve visszaállítottuk a helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzését. A közigazgatási hivatalok erős jogosítványokat kaptak (koordináció, ellenőrzés), ezzel újra betölthették eredeti funkciójukat: a hivatalok a Kormány erős területi szerveivé váltak.

**A fővárosi, és megyei kormányhivatalok felállítása**

Az átalakítási folyamat második lépcsőfoka, hogy 14 területi államigazgatási szerv és a fővárosi, megyei közigazgatási hivatalok integrációjával 2011. január 1. napján megkezdték működésüket a fővárosi, megyei **kormányhivatalok**. A kormányhivatalokat a **kormánymegbízottak** vezetik. A kormánymegbízottak országgyűlési képviselők is lehetnek, mivel a Kormány döntéseit területi szinten képviselni képes **erős vezetőre** van szükség. Ezen felül a területi államigazgatás működésében **szükségszerű politikai döntések** meghozatala, ezért elengedhetetlen, hogy a kormányhivatalnak politikai vezetője legyen. Dr. Orbán Viktor miniszterelnök 2010. december 23-án a Parlamentben kinevezte a 20 kormánymegbízottat, 2011. januárjában pedig dr. Navracsics Tibor miniszterelnök-helyettes a kormányhivatalok főigazgatóit.

**Kormányablakok létesítése**

2011. január 3-án az ország **29 pontján** megnyíltak a kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati irodái, a **Kormányablakok**. A Kormányablak az egyablakos ügyintézési rendszer kialakításának első fázisa, az egyablakos ügyintézés „csírája”. Az ügyfélszolgálati irodák **29 ügykörrel** indultak, kiemelt feladatuk az államigazgatási ügyekben történő teljes körű tájékoztatás nyújtása az ügyfelek részére. A Kormányablakokban **300** jól képzett, ügyfélszolgálati vizsgát tett **kormánytisztviselő** kezdte meg munkáját. Az ügyfélszolgálati munkatársak négyhetes szakmai és gyakorlati képzésben vettek részt, majd szigorú vizsga alapján került kiválasztásra a 229 közigazgatáson kívülről érkező, és a több mint 70, közigazgatási gyakorlattal rendelkező kolléga. A tisztviselők rögzített, az ügyfélszolgálati irodákban kifüggesztett **etikai alapelvek** (pl. kölcsönös tisztelet, udvariasság, fellépés a korrupció ellen) szerint végzik tevékenységüket. Az irodák **ügyfélbarát nyitvatartással**, munkanapokon reggel 8 óra és 20 óra között várják az ügyeiket intézni kívánó állampolgárokat. Ennek a munkarendnek megfelelően a Kormányablakok tisztviselői két műszakban látják el feladataikat.

Megjegyzés: A kormányhivatalokba integrált szakigazgatási szervek ügyfélszolgálati irodái változatlan helyszínen működnek (pl.: Földhivatal, Nyugdíjfolyósító Igazgatóság stb.).

**A Kormányzati Ügyfélvonal**

A Kormányzati Ügyfélvonal (KÜ) célja globális és hatékony többcsatornás fogadó-válaszadó szolgálat megszervezése, amely a közigazgatással kapcsolatos kérdésekre nyújt egyértelmű és azonnali válaszokat az állampolgárok és a vállalkozások számára a kormányzati portállal ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)) és az Ügyfélkapuval együttműködve.

Feladata az állampolgárok, vállalkozások és egyéb szervezetek, **a hét minden** **napján, napi 24 órában** történő teljes körű és szakszerű, egységes szolgáltatási szinten történő tájékoztatása, útbaigazítása a közigazgatással kapcsolatos ügyeik gyors és hatékony intézése érdekében.

A **Kormányzati Ügyfélvonal** elérhetőségei:

Magyarországról (tel.): 1818 (helyi tarifával hívható „kék” szám)

Külföldről (tel.): +36 1 452-3622

VoIP (tel.): [www.ugyfelvonal.hu](http://www.ugyfelvonal.hu)

Faxszám: +36 1 452-3621

E-mail cím: [1818@ugyfelvonal.hu](mailto:1818@ugyfelvonal.hu)

Sms-szám: 1818

Internet: [www.ugyfelvonal.hu](http://www.ugyfelvonal.hu)

**A közigazgatási hatósági eljárások egyszerűsítése (1. ütem)**

A minisztérium a szervezetrendszer átalakításával együtt két ütemben végezte és végzi el a közigazgatási **hatósági eljárásrend egyszerűsítését**. Első ütemben az integrációhoz kapcsolódó és az ügyfélszolgálatok optimális működéséhez szükséges szabályokat módosította. További feladata a **bürokrácia csökkentése** és az **egyszerűbb hatósági eljárásrend** kialakítása. Ennek keretében 2011. január 1-jétől ismét visszaállította az ügyfelek által ismert, megszokott **naptári napban történő határidő számítást**. Az ügyintézési határidő újra 30 nap lett a korábbi 22 munkanap helyett. Az **ügyfelek érdekeit szolgáló változás**, hogy tetszőlegesen választhatnak a hatósággal történő kapcsolattartás formái között, és az ügyfélszolgálati irodáknak biztosítaniuk kell az időpontfoglalás lehetőségét. Az eljárást **egyszerűbbé és olcsóbbá** teszi, hogy az állam csak olyan iratokat fog tértivevényes küldeményként megküldeni, amelyek valóban érintik az ügyfelet.

**A járási rendszer kialakítása**

2013-ra a minisztérium kialakítja a **kormányhivatalok járási kirendeltségeit**. A járások **határainak, székhelyeinek meghatározása** a helyi szociológiai viszonyok, történelmi hagyományok és számos praktikus körülmény (pl. közlekedési lehetőségek és szokások) figyelembevételével történik. Ezen kutatómunka eredményeinek birtokában **felülvizsgálják** a területi szinten jelentkező **államigazgatási és önkormányzati hatásköröket**. Világosan, egyértelműen szét kell választani az állam által ellátott feladatokat (jegyzői hatáskörök, okmányirodai feladatok) és az önkormányzati feladatokat. A hatáskörök tisztázását követően kerülhet sor a homogén, átlátható működésű járási államigazgatási szint kialakítására, amely lehetőségét teremt arra, hogy az ügyfelek hatósági ügyeiket lehetőség szerint egy helyen intézzék.

**A kormányablakok nyitása a járási székhelyeken**

2013. végére a **járási székhelyeken is létrejönnek a Kormányablakok**. Célkitűzés, hogy az egyablakos ügyintézés lehetősége minél több állampolgár életét könnyítse meg, ezért **folyamatosan bővül** nemcsak az ügykörök, hanem a Kormányablakok helyszíneinek száma is.

Az ügykörök bővítésének első lépcsőjeként 2011. március 15-étől lehetőség lesz **az egyszerűsített honosítási eljárás megindítására**, a magyar állampolgárság megszerzésére irányuló kérelmek Kormányablakokhoz történő benyújtására.

Az ügyfélszolgálati rendszer egyablakos ügyintézési szintre történő fejlesztése érdekében a minisztérium vizsgálja a párhuzamosan működő ügyfélszolgálatok integrációjának lehetőségét és 2013 végére kialakítja a megfelelő Kormányablak-hálózatot.

**A közigazgatási hatósági eljárások egyszerűsítése (2. ütem)**

A hatósági eljárásrend egyszerűsítése, a bürokratikus korlátok felszámolása tovább folytatódik. A közigazgatási hatósági eljárást szabályozó törvényt (Ket.) 2011-ben **átfogó felülvizsgálat alá veti a minisztérium**, tovább egyszerűsíti, és átláthatóvá teszi az eljárási szabályokat, amely mind az ügyfelek életét, mind a hatóságok tevékenységét megkönnyíti.

**A közigazgatási szervezetrendszer átalakítása, a Kormányablakok kialakítása, az eljárások egyszerűsítése mind egy cél szolgálatában állnak. Az állam és az állampolgárok viszonyát új, bizalmi alapra kell helyezni. Ma az ügyfelek a hatóságokat szükséges rosszként, akadályként értékelik, az ügyintézés felesleges időráfordítást és stresszhelyzetet jelent. A kormány célja viszont egy új, ügyfélbarát, szolgáltató állam létrehozása. Ez a szemléletváltozás jelenti az állampolgárok számára a Jó Állam megszületését.**

**A Kormányablakokban intézhető ügykörök**

**Saját hatáskörben intézhető ügyek**

1. Biztosítási jogviszony lekérdezés
2. Elektronikus tulajdoni-lap másolat lekérdezése
3. Elektronikus térképmásolat
4. Ügyfélkapu létesítése, elektronikus kapcsolattartással kapcsolatos felvilágosítás, tájékoztatás
5. Utazási költségtérítés egészségbiztosítási ellátás igénybevétele kapcsán
6. Egyéni vállalkozói tevékenység bejelentése
7. Egyéni vállalkozói tevékenységgel kapcsolatos adatváltozás és szünetelés bejelentése
8. Egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése
9. Kereskedelmi tevékenység bejelentése, engedélyezése
10. Társasházkezelői és ingatlan-kezelői tevékenység bejelentése
11. Telepengedélyezési eljárás
12. Szálláshely-üzemeltetési engedély kérelmezése
13. Üzletszerűen folytatni kívánt ingatlanközvetítői, ingatlan-vagyon értékelő és közvetítő tevékenység bejelentése

**Közreműködő hatóságként intézhető ügyek**

1. Gyermekgondozási segély igénylése
2. Anyasági támogatás igénylése
3. Családi pótlék igénylése
4. Gyermeknevelési támogatás igénylése
5. Egyéni vállalkozói igazolvány igénylése
6. Hatósági bizonyítvány igénylése az egyéni vállalkozók nyilvántartásából
7. Önkormányzati hatáskörbe tartozó szabálysértések esetén a pénzbírság, illetve járművezetéstől való eltiltás méltányosságból történő mellőzése, az elkobzott dolog visszaadása
8. Gyorsforgalmi út ügyében kártalanítási eljárás

**Irányító tájékoztatás nyújtása**

Illetékes hatóságról történő tájékoztatás, nyomtatványok, adatlapok biztosítása, csatolandó dokumentumokról való tájékoztatás történik meg ezekben az ügyekben

1. Terhességi-gyermekágyi segély igénylése
2. Gyermekgondozási díj igénylése
3. Magyar igazolvány, Magyar hozzátartozói igazolvány diákkedvezmények bejegyzése, visszavonása
4. Magyar igazolvány, Magyar hozzátartozói pedagógus és oktatói kedvezmények bejegyzése, visszavonása
5. Magyar igazolvány, Magyar hozzátartozói igazolvány kiadásában való közreműködés
6. A bemutatott külföldi okirat elfogadhatóságának elbírálása, amennyiben nem magyar állampolgár Magyarországon kíván házasságot kötni
7. Magyar állampolgár külföldi házasságkötéséhez tanúsítvány kiadása
8. Külföldi állampolgár Magyarországon történő házasságkötéséhez szükséges tanúsítvány bemutatása alóli felmentés

**Integrálásra kerülő területi államigazgatási szervek**

|  |  |
| --- | --- |
| **2010. december 31-ig** | **2011. január 1-jétől** |
| Igazságügyi Hivatal | Igazságügyi Szolgálat |
| Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal | Növény- és Talajvédelmi Igazgatóság |
| Erdészeti Igazgatóság |
| Földművelésügyi Igazgatóság |
| Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság |
| Földhivatal | Földhivatal |
| Egészségbiztosítási Pénztár | Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerv |
| Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság | Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság |
| Munkaügyi Központ | Munkaügyi Központ |
| OMMF Munkaügyi és Munkavédelmi Felügyelőség | Munkaügyi és Munkavédelmi Szakigazgatási Szerv |
| Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Felügyelősége | Fogyasztóvédelmi Felügyelőség |
| Kulturális Örökségvédelmi Hivatal | Kulturális Örökségvédelmi Iroda |
| ÁNTSZ | Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv |
| MKEH mérésügyi és műszaki biztonsági hatóság | Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóság |
| Nemzeti Közlekedési Hatóság | Közlekedési Felügyelőség |
| Oktatási Hivatal | Oktatási Főosztály (főosztályi jogállású szervezeti egység) |

**A kormányhivatalok elérhetőségei, a kormánymegbízottak névsora, és a kormányablakok helyszínei**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Megye** | **Város** | **Kormányhivatalok elérhetőségei** | **Kormánymegbízottak** | **Kormányablak helyszíne** |
| Budapest | | **Budapest Főváros Kormányhivatala**  1056 Budapest, Váci u. 62-64.; 1364 Budapest, Pf.: 234.  ***Tel.: 235-1737*** | **dr. Pesti Imre** | Közép-magyarországi Regionális Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság  1081 Budapest Fiumei út 19/a |
| Magyar Államkincstár Közép-magyarországi Regionális Igazgatóság  1112 Budapest Bartók Béla út 120-122. |
| Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala Központi Okmányiroda 1133 Budapest Visegrádi utca 110-112. |
| Közép-magyarországi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár 1139 Budapest, Teve utca 1/a-c |
| Baranya | Pécs | **Baranya Megyei Kormányhivatal**  7623 Pécs, József A. u. 10.;7602 Pécs, Pf.: 405.  ***Tel.: 72/507-013*** | **dr. Hargitai János** | Dél-dunántúli Regionális Egészségbiztosítási Pénztár  7623 Pécs Nagy Lajos király útja 3. |
| Bács-Kiskun | Kecskemét | **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**  6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3.  ***Tel.: 76/513-701*** | **dr. Kerényi János** | Dél-alföldi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár Bács-Kiskun Megyei Kirendeltsége  6000 Kecskemét Izsáki út 8. |
| Békés | Békéscsaba | **Békés Megyei Kormányhivatal**  5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.  ***Tel.: 66/622-008*** | **Erdős Norbert** | Békéscsaba Megyei Jogú Város Önkormányzata 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | Miskolc | **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**  3525 Miskolc, Városház tér 1.; 3501 Miskolc, Pf.: 367.  ***Tel.: 46/512-901*** | **Demeter Ervin** | Észak-magyarországi Regionális Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság  3530 Miskolc Csizmadia köz 1. |
| Csongrád | Hódmezővásárhely | **Csongrád Megyei Kormányhivatal**  6741 Szeged, Rákóczi tér 1.; 6701 Szeged, Pf.: 1096  ***Tel.: 62/562-662*** | **B. Nagy László** | Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzata 6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. |
| Szeged | Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal 6741 Szeged Rákóczi tér 1. |
| Fejér | Dunaújváros | **Fejér Megyei Kormányhivatal**  8000 Székesfehérvár, Szent István tér 9.; 8002 Székesfehérvár, Pf.: 242.  ***Tel.: 22/526-900*** | **dr. Dorkota Lajos** | Körzeti Földhivatal 2400 Dunaújváros Vasmű út 39. |
| Székesfehérvár | ÁFSZ Közép-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ Székesfehérvári Kirendeltség  8000 Székesfehérvár, Piac tér 10. |
| Győr-Moson-Sopron | Győr | **Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**  9021 Győr, Árpád út 32.; 9002 Győr, Pf. 415.  ***Tel.: 96/507-200*** | **Széles Sándor** | Megyeháza, 9021 Győr, Árpád u 32. |
| Sopron | Körzeti Földhivatal  9400 Sopron, Új utca 26. |
| Hajdú-Bihar | Debrecen | **Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**  4024 Debrecen, Piac u. 54.  ***Tel.: 52/504-140*** | **Rácz Róbert** | Észak-alföldi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár  7605 Debrecen, Darabos u. 9-11. B épület |
| Heves | Eger | **Heves Megyei Kormányhivatal**  3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  ***Tel.: 36/521-501*** | **Horváth László** | Foglalkoztatási és Szociális Hivatal munkaügyi központ  3300 Eger, Klapka Gy. u. 9. |
| Jász-Nagykun-Szolnok | Szolnok | **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal**  5000 Szolnok, Kossuth Lajos út 2.  ***Tel.: 56/505-900*** | **dr. Lengyel Györgyi** | Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság  5000 Szolnok, Kossuth tér 5/a |
| Komárom-Esztergom | Tatabánya | **Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**  2800 Tatabánya, Fő tér 4.  ***Tel.: 34/515-100*** | **Czunyiné dr. Bertalan Judit** | Országos Egészségbiztosítási Pénztár  2800 Tatabánya, Népház u. 12. |
| Nógrád | Salgótarján | **Nógrád Megyei Kormányhivatal**  3100 Salgótarján Rákóczi út 36.; 3101 Salgótarján Pf.: 95.  ***Tel.: 32/620-701*** | **dr. Szabó Sándor** | Országos Egészségbiztosítási Pénztár  3100 Salgótarján, Zemlinszky Rezső út 9. |
| Pest | Cegléd | **Pest Megyei Kormányhivatal**  1055 Budapest, Városház u. 10.  ***Tel.: 485-69-18*** | **dr. Tarnai Richárd** | Körzeti Földhivatal  2700 Cegléd, Kossuth tér 7. |
| Érd | Érd Center  2030 Érd Budai út 7. |
| Vác | Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság  2600 Vác Dr. Csányi László krt.16. |
| Somogy | Kaposvár | **Somogy Megyei Kormányhivatal**  7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.;7400 Kaposvár, Pf.: 281.  ***Tel.: 82/502-601*** | **Juhász Tibor** | Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal  7400 Kaposvár Csokonai u. 3. |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | Nyíregyháza | **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal**  4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.; 4401 Nyíregyháza, Pf.: 199.  ***Tel.: 42/599-301*** | **dr. Vinnai Győző** | önkormányzati tulajdonú üzlethelyiség 4400 Nyíregyháza Hősök tere 3. |
| Tolna | Szekszárd | **Tolna Megyei Kormányhivatal**  7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.; 7101 Szekszárd, Pf.: 136.  ***Tel.: 74/501-200*** | **Tóth Ferenc** | Budapest Bank egykori épülete  7100 Szekszárd, Garay tér 4-6. |
| Vas | Szombathely | **Vas Megyei Kormányhivatal**  9700 Szombathely, Berzsenyi Dániel tér 1.; 9701 Szombathely, Pf.: 208.  ***Tel.: 94/517-106; 94/517-100*** | **Harangozó Bertalan** | Foglalkoztatási és Szociális Hivatal munkaügyi központ  9700 Szombathely, Hunyadi u. 45. |
| Veszprém | Veszprém | **Veszprém Megyei Kormányhivatal**  8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  ***Tel.: 88/579-300*** | **dr. Kovács Zoltán** | Országos Egészségbiztosítási Pénztár  8200 Veszprém Óvári Ferenc út 7. |
| Zala | Nagykanizsa | **Zala Megyei Kormányhivatal**  8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső u. 10.; 8900 Zalaegerszeg, Pf.: 227.  ***Tel.: 92/507-700; 92/507-706*** | **Rigó Csaba Balázs** | Foglalkoztatási és Szociális Hivatal munkaügyi központ  8800 Nagykanizsa Fő u. 24. |
| Zalaegerszeg | Nyugat-dunántúli Regionális Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság 8900 Zalaegerszeg  Kossuth u. 9-11. |