

KORMÁNYABLAKOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ

Tisztelt Ügyfelünk!

Az elektronikus ügyintézés fejlesztése mellett fontos, hogy az ügyfelek az ország minél több pontján személyesen is tudjanak hivatalos ügyeket intézni, ezért országosan már több, mint 100 – ebből Pest megyében 12 – helyszínen áll kormányablak az érdeklődők rendelkezésére, és ez a szám folyamatosan emelkedik. Az újonnan nyíló, úgynevezett **második generációs kormányablakok kibővült feladatkörrel, a korábbi okmányirodai hatásköröket is ellátva** működnek és több hatáskör esetében **országos illetékességgel** bírnak. Akinek személyesen nincs lehetősége felkeresni az egységes arculatú, korszerű technikával felszerelt irodákat, ügye intézéséhez telefonos segítséget kaphat a nap 24 órájában működő kormányzati **ügyfélvonal 1818-as** kék számán vagy a **1818@1818.hu e-mail** címen.

A Pest Megyei Kormányhivatal kormányablakainak ügyfélfogadási rendje **megyei szinten egységesen** került meghatározásra. **Hétfőn: 7:00 – 17:00 Kedden: 8:00 – 18:00 Szerdán: 8:00 – 20:00 Csütörtökön: 8:00 – 18:00 Pénteken: 8:00 – 16:00** között fogadjuk ügyfeleinket. A felesleges várakozás elkerülése érdekében a **második generációs kormányablakokhoz** a www.magyarorszag.hu oldalon **időpontfoglalásra** is lehetőség van.

A PMKH Budakeszi Járási Hivatalában Budaörsön 2014. februárjától működik már és előre láthatóan 2016. tavaszán Budakeszin is átadásra fog kerülni az Okmányirodánkhoz képest sokkal több feladatot ellátó Kormányablak.

Az állampolgárok 2015. december 09. napjától 498 féle ügykört intézhetnek hatékonyan, gyorsan, **a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet** alapján az integrált ügyfélszolgálati irodákban.

A lakó- vagy tartózkodási hely szerint illetékes járási hivatal bármely második generációs kormányablakánál vagy okmányirodájánál intézhetőek

- a lakcímgazolvánnyal kapcsolatos ügyek

Az ország bármely második generációs kormányablakánál vagy okmányirodájánál intézhetőek

- a személyazonosító igazolvánnyal és az útlevelemmel kapcsolatos ügyek,
- a vezetői engedéllyel és a gépjárműokmányokkal kapcsolatos kérelemre induló ügyek,
- a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványával kapcsolatos ügyek,
- az egyéni vállalkozói igazolvány kiadásával kapcsolatos ügyek, továbbá a tevékenység megkezdésének és megszüntetésének bejelentése

A második generációs kormányablakoknál országos illetékességgel intézhető a fent felsoroltak mellett a már említett több száz ügykör. Ezek között vannak **saját hatáskörben vagy közreműködő hatóságként intézhető ügyek** és olyanok, amelyekben **irányító tájékoztatás nyújtása** történik.

A kormányablakban előterjeszhető kérelmek és bejelentések esetében az ügyfél beadványait a hivatal bonyolítja le az illetékes hatóságoknál, részletesen tájékoztatva a kérelmezőt az ügymenetről, vagy a hiánypótlásról. Ezáltal az ügyfeleknek nem kell több helyre elmenniük, és többféle ügyfélfogadási rendhez igazodniuk. Ilyen például:

- Családtámogatási ügyek számos típusa
- Egészségbiztosítási ellátással kapcsolatos ügyek számos típusa
- Egyes nyugdíjbiztosítási ügyek
- Aktív korúak ellátása iránti kérelmek
- Állampolgársági ügyekhez kapcsolódó kérelmek
- Fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések felvétele

Vannak olyan ügyek, amelyekben a kormányablakok **kizárólag tájékoztatást tudnak adni** és olyanok, amelyekben **szolgáltatást is tudnak nyújtani**. Abban az esetben, ha a **kormányablak kizárólag tájékoztatást nyújt**, az érdeklődő megtudhatja, hogy hol, milyen ügyfélszolgálattal kell felvenni a kapcsolatot, milyen okmányokra van szükség az ügyintézéshez, és igény esetén segítenek a nyomtatványok kitöltésében is. Ilyen például:

- Magyar igazolványok kiadásával kapcsolatos eljárás
- Gyermekgondozási díj igénylésével kapcsolatos eljárás
- Csecsemőgondozási díj igénylésével kapcsolatos eljárás
- Tájékoztatás illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak mértékéről
- Segítségnyújtás az Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató elektronikus Dokumentációs Rendszer (ÉTDR) kapcsán az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan

Kiegészítő szolgáltatást nyújtanak például az alábbi esetekben:

- Ügyfélkapu-regisztráció
- Az ingatlan-nyilvántartásból nem hiteles és elektronikusan hitelesített tulajdoni lap másolat, valamint térképmásolat lekérdezése igazgatási szolgáltatási díj megfizetése ellenében
- Az ügyfelek azonosítását követően egyedi ügyük intézéséhez internetes kapcsolati lehetőség, szakmai és informatikai segítségnyújtás

- Tájékoztatás nyújtás az egyéni vállalkozás működési szabályairól
- Betekintési lehetőség biztosítása az Országos Cégnyilvántartási és Céginformációs Rendszer cégadatbázisába

A várandós kismamák és a kisgyermekkel érkező szülők részére Pest megye több kormányablakában és okmányirodájában fokozatosan bevezetésre kerül a családbarát ügyfélfelvétel rendszer, amely az internetes foglalásokat is figyelembe veszi, és azok optimalizált kezelésével lehetővé teszi, hogy a kiemelt ügyfelek sorába lépő, a kisgyermekkel érkező szülők gyorsan és zökkenőmentesen végezzenek hivatalos dolgokkal.

Tisztelettel:

Dr. Szelenczy Gabriella s.k.
járási hivatalvezető

**További információval szívesen állunk rendelkezésére a kormányablakokban.
Reméljük, Önt is köszönhetjük elégedett ügyfeleink között!
Viszontlátásra!**