|  |
| --- |
| **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**](mailto: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](http://www.magyarorszag.hu/) oldalon **időpontfoglalás**ra 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 lakcímigazolvánnyal kapcsolatos ügyek

**Az ország bármely második generációs kormányablakánál** vagy **okmányirodájánál intézhetőek**

* a személyazonosító igazolvánnyal és az útlevéllel 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 előterjeszthető 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 ügyfélhívó 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 végezhessenek hivatalos dolgaikkal.

Tisztelettel:

Dr. Szelenczy Gabriella s.k.

járási hivatalvezető

**További információval szívesen állunk rendelkezésére a kormányablakokban.**

**Reméljük, Önt is köszönthetjük elégedett ügyfeleink között!**

**Viszontlátásra!**