



Iktató szám: 12/2015.

Budapest Főváros IX. Kerület
Ferencváros Önkormányzata

ELŐTERJESZTÉS
a KÉPVISELŐ-TESTÜLET 2015. január 29-i ülésére

Tárgy: Önkormányzati ügyintézés a rászorultaknak otthonaikban

Előterjesztő: dr. Bácskai János polgármester

Készítette: Jogi és Pályázati Iroda

Előzetesen tárgyalja: VVKB, ESZSB, GB 2015.01.28.

Az előterjesztés a jogszabályi rendelkezéseknek megfelel: dr. Bánfi Réka s.k.

Az előterjesztéssel kapcsolatos törvényességi észrevétel:

Rendelet	<input type="checkbox"/>	
Határozat	<input type="checkbox"/>	normatív
	<input type="checkbox"/>	hatósági
	<input checked="" type="checkbox"/>	egyéb

A döntéshez egyszerű	<input checked="" type="checkbox"/>	
minősített	<input type="checkbox"/>	többség szükséges.

Az előterjesztés a kifüggesztési helyszínen közzétehető:

igen	<input checked="" type="checkbox"/>
nem	<input type="checkbox"/>

Az előterjesztést nyílt ülésen kell tárgyalni.

Az előterjesztést zárt ülésen kell tárgyalni.

Az előterjesztés zárt ülésen tárgyalható.

Tisztelt Képviselő-testület!

Szilágyi Zsolt képviselő úr indítványára a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a KT 284/2014. (XI.27.) számú határozatával felkért arra, hogy vizsgáljam meg a kerületben élő idős, beteg, vagy önhibájukon kívül, egyéb ok folytán hivatalos ügyeik intézésében akadályoztatott emberek számára az otthonról történő ügyintézés lehetőségét.

A Polgármesteri Hivatal szervezeti egységeinek bevonásával történt egyeztetést követően, felmérve a javaslatok megvalósíthatóságának költségvetési, adminisztratív és technikai oldalát, illetve az „otthoni ügyintézés” terén a gyakorlatban már működő és bevett konstrukciókat, az alábbi tájékoztatást adom.

A jelenlegi gyakorlat alapján a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (továbbiakban: FESZGYI) révén a rászorultak eddig is részesültek segítségnyújtásban a családgondozás részeként, valamint az idős ellátásban a házi segítségnyújtás keretében a hivatalos ügyeik lebonyolításához, amely a szolgáltatást igénybevevő személy otthonában, családi környezetben tett látogatások, ügyintéзések, illetve az intézményben folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg.

A FESZGYI többértű tevékenysége során az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, hivatalos ügyeik intézésének segítését, az Önkormányzat, valamint a FESZGYI által nyújtott támogatásokhoz és szolgáltatásokhoz történő hozzájutás lehetőségét biztosítja.

Általánosságban azon személyek, akik hivatalos ügyeik intézésben önmaguk nem tudnak eljárni, meghatalmazott útján/ közreműködésével juthatnak különböző szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz, ellátásokhoz. Aki akadályoztatottsága, vagy bizalmatlansága okán nem tudja meghatalmazott útján intézni hivatalos ügyeit, annak számára biztosít lehetőséget az intézmény, hogy az önkormányzatnál, illetve egyéb szervezeteknél (pl. Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság) érvényben lévő kérelemnyomtatványokat otthonában kitöltve –segítséggel vagy anélkül- saját maga írassa alá. Az így kitöltött és aláírt nyomtatványokat az intézmény munkatársa továbbítja az önkormányzat, illetve egyéb szervezet, szerv részére.

A FESZGYI-n kívül a Polgármesteri Hivatal több Irodája is jelezte, hogy az otthoni ügyintézés egyes opciói jelenleg is megvalósulnak, illetve biztosítanak ezekre, vagy ahhoz hasonló megoldási lehetőségeket.

Az Adóiroda a társasházak közös képviselői által szervezett fórumokon próbál segítséget nyújtani a bevéllások kitöltésében, annak értelmezésében.

A Közszolgáltatási Irodán jelenleg is működik az a rendszer, hogy az ügyfél telefonon történő jelzésére postai úton megküldik az adott támogatás igényléséhez szükséges formanyomtatványt, amelynek kézhezvételét követően az ügyféllel telefonos egyeztetés

történik, aki azt, a telefonon adott instrukciók alapján, kitöltve eljuttatja az érintett irodához. Az iroda tájékoztatása szerint a Családsegítő Szolgálatok és a Gondozási Központok (pl. Knézits utcai Gondozási Központ) is nagyban hozzájárulnak ahhoz, hogy meghatározott kérelmeket eljuttassanak az ügyfélszolgálat felé.

A Humánszolgáltatási Iroda is beszámolt a környezettanulmányt végző kollégák belföldi jogsegély kérelmek és az egyes pénzbeli ellátásokkal kapcsolatos környezettanulmányok felvétele során kapcsolatos házhöz/háznál történő munkavégzéséről, illetve a velük szorosan együttműködő, s fentebb részletesen vázolt FESZGYI gyakorlatáról. Az iroda hatáskörébe tartozó egyes pénzbeli és természetbeni ellátások és támogatások igényléséhez szükséges formanyomtatványok a www.ferencvaros.hu oldalról letölthetőek, ugyanott az igénybevétel jogszabályi leírása is megtalálható. Továbbá lehetőséget biztosítanak a kérelmek elektronikus úton történő benyújtására is.

Összességében elmondható, hogy már jelenleg is működik az otthoni ügyintézés azon formája a jog és technika keresztmetszetében, amelynek megvalósítására általánosságban véve lehetőségünk van. Tekintettel arra, hogy egyes hivatali ügyintézési formák megkövetelnek olyan rendszerhasználatot, szerverhez, szoftverhez, nyilvántartáshoz való hozzáférést, amelyek hiánya az otthoni ügyintézés gátját jelentik, továbbá figyelembe véve olyan objektív körülményeket, mint - a hatósági ügyintézés során jogszabály által biztosított 21 napos ügyintézési határidők, az utalványozási, kiadmányozási jogkörök - rögzíthető, hogy az otthoni ügyintézés keretében teljes körű ügyintézésre – az elgondolás számos előnye ellenére- nincsen lehetőség.

Minderre tekintettel az „ügyek házhöz vitele szolgáltatás” a már említett kérelmek otthonról történő benyújtására, a szükséges nyilatkozatok otthonról történő megtételére, dokumentumok otthonról történő kitöltésére, aláírására, és a határozat, döntés otthonra történő kézbesítésére korlátozható, melynek keretében azonban a szolgáltatás a nyomtatványok körének bővítésével teljesebbé tehető.

Egzakt szám adatok hiányában az igénybevevők körét vizsgálva általános álláspont alapján az irodákon fellelhető, adott ügytípusra alkalmazható kérelmek otthoni ügyintézési mechanizmusának expanziója az egyes irodák személyi állományának bővítését kívánná meg, azonban tekintettel a FESZGYI eddigi gyakorlatára, továbbá a FESZGYI alkalmazottainak a jogosulti kör - a hivatali ügyintézőkhöz képest- átfogóbb és behatóbb ismeretére, célszerű a FESZGYI alkalmazásában lévő személyek igénybevételével megvalósítani az ügyintézés.

Amennyiben az ügy jellege, bonyolultsága, az ügyfél kifejezett kérelme azt indokolja, a telefonon történő segítségnyújtás helyett a hely- és személyi ismerettel rendelkező FESZGYI alkalmazottat az ügyben érintett Iroda szakmai tapasztalattal rendelkező ügyintézője elkísérné a kérelmezők otthonába, s együttesen törekednének a kérelmező igényének teljeskörű kielégítésére.

Figyelembe véve, hogy az igénybevevők köre idős, beteg, ügyeik intézésben önhibájukon kívül, egyéb ok folytán akadályoztatott emberek, akikről nyilvántartás természetesen nem lelhető fel, az otthoni ügyintézési szándékukat csak telefon, esetleg email útján tudják jelezni a szociális munkások felé, indokolt lenne az igényléshez egy ingyenes (zöld) szám

bevezetése, amelyen a rászorulóknak plusz költség nélkül jelenthetnék be kérésüket. Az ingyenesen hívható zöld szám kiépítése a Polgármesteri Hivatal rendszerén belül javasolt, amelynek során a telefonhívások kezelésével megbízott személy a bejövő kérelmeket közvetlenül és azonnal tudja az érintett iroda felé tolmácsolni. Az érintett iroda – mivel nem minden ügyben lehetséges általánosságban az otthoni ügyintézés lehetősége - ezt követően konkrétan megvizsgálná hogy lehetséges-e a kérelemben foglaltak teljesítése, és ennek eredményéről tájékoztatná az érintettet telefonon, valamint pozitív eredmény esetén időpontot is egyeztetnének.

A lakosok részéről a Hivatal szervezeti egységei részére történő bejelentés, érdeklődés megtételére elektronikus úton a <http://www.ferencvaros.hu/index0.php?name=bejelentes> oldalon eddig is lehetőséget biztosítottunk, az oldal fejlesztésével és a bejelenthető igények bővítésével tehető komplettebbé a szolgáltatás.

Tekintettel arra, hogy egyes ügytípusok megkövetelhetnek a kérelmekhez kötelezően benyújtandó egyéb okiratok másolati példányát, a másolatok kérelmező lakóhelyén, helyben történő elkészítéséhez szükséges technikai eszközök finanszírozását a zöld vonal bevezetésével egyidejűleg szükséges biztosítani az önkormányzati/hivatali keret terhére.

Javasolom továbbá az ilyen módon bevezetett/kiterjesztett szolgáltatás a lakosság körében történő széleskörű megismertetése érdekében a helyi médiában, sajtóban és egyéb reklámhordozó felületén történő tájékoztatás átfogó megszervezését.

Kérem a T. Képviselő-testületet az otthoni ügyintézésre vonatkozó alternatíva támogatására, és a határozati javaslat elfogadására.

Budapest, 2015. január 23.

dr. Bácskai János s.k.
polgármester

Határozati javaslat

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testülete úgy dönt, hogy a/2015. számú előterjesztésben foglalt javaslatokkal egyetért, és felkéri Polgármester Urat, hogy a Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának Szervezeti és Működési Szabályzatának soron következő módosításával egyidejűleg a javaslatnak megfelelően gondoskodjon az ahhoz szükséges tárgyi és személyi feltételek biztosításáról.

Határidő: 2015. május 31.

Felelős: dr. Bácskai János polgármester