



**Budapest Főváros IX. Kerület
Ferencváros Önkormányzata**

IKTATÓ SZÁM: 84/2012.

ELŐTERJESZTÉS

a Képviselő-testület 2012. május 3-i ülésére

Tárgy: Tájékoztató a személyi okmányokkal kapcsolatos jegyzői hatósági feladatok, az ügyfélkapu és az elektronikus ügyintézés, valamint az ügyfél tájékoztató rendszerek alkalmazásának tapasztalatairól

Előterjesztő: Dr. Nagy Hajnalka jegyző

Készítette: Dr. Mosócziné Szabó Ágnes Közszolgáltatási és Okmányiroda vezetője
Járomi Julianna Közszolgáltatási és Okmányiroda vezető-helyettes

Előzetesen tárgyalja:

Az előterjesztés a jogszabályi rendelkezéseknek megfelel:

Az előterjesztéssel kapcsolatos törvényességi észrevétel:

Az előterjesztés a kifüggesztési helyszínen közzétehető:

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



**BUDAPEST FŐVÁROS IX. KERÜLET
FERENCVÁROS ÖNKORMÁNYZATA
J E G Y Z Ó**



Tárgy: Tájékoztató a személyi okmányokkal kapcsolatos jegyzői hatósági feladatok, az ügyfélkapu és az elektronikus ügyintézés, valamint az ügyfél tájékoztató rendszerek alkalmazásának tapasztalatairól

**Budapest Főváros IX. ker.
Ferencváros Önkormányzata
Képviselő-testület**

Tisztelt Képviselő-testület!

A személyi okmányokkal kapcsolatos jegyzői hatósági feladatokról és azok változásairól legutóbb a Képviselő-testületet 2011. április 6. ülésen tájékoztatták.

Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala Közszolgáltatási és Okmányiroda Okmánycsoportjában az ügyintézés során – több jogszabály megváltozása ellenére – az elmúlt években már ismertetett, az ügyfeleket érintő szakmai eljárás menetében nem történt alapvető változás, ezért kérem, engedjék meg, hogy az egyes szakterületeket érintő, részletes ügyintézés ismertetését mellőzzem.

2013-tól a kormány új Nemzeti Egységes Kártyarendszert (NEK) vezet be. Az új rendszer a különböző jogosultságokat igazoló és szolgáltatások igénybevételére jogosító kártyák kibocsátását és felhasználását fogná össze és egyszerűsítene. Ennek keretén belül 2012. februártól új feladatként jelentkezett a NEK bevezetésének első lépéseként a diákigazolványok okmányirodai fénykép- és aláírás adatfelvételezése. Az eljárás azonban megegyezik az egyéb, fényképes okmányok (személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) során alkalmazott munkamenettel. A jogszabályi háttérrel a statisztikai mutatókkal egyidejűleg ismertetem.

A korábbi évek tájékoztatójában szereplő adatokkal történő összehasonlítás érdekében tájékoztatom I. részében feltüntettem az elmúlt év statisztikai adatait, valamint itt ismertetem az ügyintézésben történt változásokat, kiemelten az egyes szakterületeket érintő fontosabb jogszabályváltozásokat.

A tájékoztató II. részében szólok az elektronikus ügyintézés területén tapasztalt fejlődésről, különös tekintettel az egyéni vállalkozással kapcsolatos ügymenetben betöltött szerepére.

I.

Adatok és változások az egyes munkaterületeken:

Az egyes szakterületeken belül történt változásokat a 2011. évi statisztikai adatok közlésével egyidejűleg vázolom.

1. Személyazonosító igazolvány:

2011. január 01-től 2011. december 31-ig 4.452 db állandó személyazonosító igazolvány adatfelvételezést végeztünk, illetve 1.294 db ideiglenes személyazonosító igazolványt állítottunk ki, ez továbbra is emelkedést mutat a korábbi évekhez hasonlítva.

A feladatot 1 fő ügyintéző látja el együttesen a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványának ügyintézésével és a diákigazolvány adatfelvételezése mellett.

2. Személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány (lakcímkártya):

Kérelemre vagy lakcímváltozás miatt 2011. évben összesen 10.348 db lakcímkártyát adtunk ki, ebből a berögzített élve születési lap alapján 3.000 db lakcímkártyát állítottunk ki újszülöttek részére. A munkaterületen változatlanul gyakori – sőt a helyi telek- és építményadóról szóló rendelet változása a tendenciát felerősítette – az új építésű lakások címadatainak felvitele az országos nyilvántartó rendszerbe. Az eljárás összességében kb. 15-20 percet igényel, majd a gépi feldolgozás után kezdődhet meg a lakcímkártya kiadásával kapcsolatos ügymenet.

Összességében a statisztikai adatok hasonlóan alakultak, mint a korábbi években. 2011. év végén még nem érződött a helyi építményadó kiterjesztése miatt történő lakcímváltozás bejelentésének növekedése, ez év január-február hónapban azonban már ugrásszerű a változás:

2011. december hó:	783 db,
2012. január hó:	1049 db,
2012. február hó:	1227 db lakcímkártya került kiadásra.

A feladatot 2 fő ügyintéző látja el, az egyik ügyintéző részben személyazonosító igazolvány ügyintézésben helyettesít.

3. Útlevél:

2011. január 1-től december 31-ig Okmánycsoportunk összesen 1.886 db útlevél kiadása iránti kérelem adatfelvételét végezte el. Ezen a területen az előző évekhez viszonyítva a csökkenés megállt, kismértékű emelkedés tapasztalható.

Az útlevél kiadás alapilletéke nem változott (5 évre 7.500,- Ft, 10 évre 14.000,- Ft), azonban 2012. év január 1-jétől a sürgősséggel kérelmezett útlevelek eljárási költsége jelentősen megemelkedett:

A magánútlevel soron kívüli, sürgősségi, valamint azonnali eljárásban történő kiállításáért fizetendő igazgatási szolgáltatási pótdíj megfizetéséről szóló 69/2011.(XII.30.) BM rendeletben meghatározott igazgatási szolgáltatási pótdíjat kell fizetni az úti okmány gyorsított eljárásban történő igénylésekor az alapilleték befizetése mellett.

A fizetendő pótdíjak összege:

<u>Soron kívüli eljárás:</u>	19.000,- Ft	(ügyintézés: 7 nap)
<u>Sürgősségi eljárás:</u>	29.000,- Ft	(ügyintézés: 3 nap)
<u>Azonnali eljárás:</u>	39.000,- Ft	(ügyintézés: 1 nap)

Az útlevel soron kívüli vagy sürgősségi eljárásban bármely kerületi okmányirodában történő igénylése esetén az elkészült okmány a Központi Okmányirodában vehető át. Az útlevel igénylése (adatfelvételezése) azonnali eljárásban kizárólag a Központi Okmányirodában (Budapest XIII., Visegrádi u. 110-112.) kérhető, és az elkészült útlevel is csak itt vehető át.

A feladatot jelenleg 1 fő ügyintéző látja el, részben a vezetői engedély kiadás és a diákigazolvány adatfelvételezés mellett.

4. Vezetői engedély:

Okmánycsoportunknál kezdeményezett vezetői engedélyek adatfelvételezése, illetve a helyben kiállított okmányok száma (ideiglenes vezető engedély, nemzetközi vezetői engedély) az alábbiak szerint alakult:

2011. évben összesen 3.088 db vezetői engedély kiadása iránti kérelmet adatfelvételeztünk, 118 db nemzetközi vezetői engedélyt állítottunk ki, mindkét adat továbbra is enyhe emelkedést mutat az előző évhez képest. Ideiglenes vezetői engedély kiadása iránti kérelem nem érkezett. A munkaterületen alapvető változás a korábbi gyakorlathoz viszonyítva nem történt.

A vezetői engedélyek bevonásának oka továbbra is elsősorban az ittas vagy bódult állapotban történő, illetve az engedély nélküli vezetés. 2011. évben 161 esetben rendeltünk el vezetői engedély bevonást, illetve gépjárművezetéstől való eltiltást.

A feladatot 2 fő ügyintéző látja el, közülük az egyik ügyintéző az információs feladatokat is teljesíti.

5. Egyéni vállalkozói igazolvány:

Az egyes ügyek száma az alábbiak szerint alakult:

	2011.01.01.-2011.12.31.
Engedélyezés (indított ügy)	154 db
Hatósági bizonyítvány	0 db
Csere	17db
Megszűnés, megszüntetés	128 db
Adatmódosítás	468 db
Összesen	767 db

A feladatot 1 fő ügyintéző látja el.

A szakterületen 2010. év január 1-jétől lépett életbe új jogi szabályozás, amely jelentősen megváltoztatta az egyéni vállalkozás indításának módját mind az ügyfél, mind az ügyintéző oldaláról. A változásokat ismertette a 2011. évi tájékoztató, az újabb változásokról az elektronikus ügyintézés és ügyfélkapu használatával kapcsolatos ismertetőben szöveges részletekben.

6. Gépjármű forgalmi engedélyekkel kapcsolatos ügyintézés

Az egyes ügytípusok száma 2011. évben az alábbiak szerint alakult:

	Karbantartások száma	Törzskönyv indítás száma	Kiadott forgalmi engedélyek száma	Ügyfelek száma
Január	972	157	276	696
Február	996	141	286	805
Március	1288	207	419	953
Április	1289	166	322	793
Május	1396	210	392	912
Június	1336	169	368	835
Július	1408	145	310	1039
Augusztus	1131	171	335	786
Szeptember	1267	159	334	875
Október	1160	184	358	796
November	1489	174	414	1060
December	1309	228	359	988
Összesen	15041	2111	4173	10538

Az országos gépjármű nyilvántartás és az ügyintézés technikai, informatikai menete (adatbevitel módja, nyilvántartás adattartalma) az elmúlt évben alapvetően nem változott, azonban az eljárást szabályozó jogi normákat többször módosították, illetve az eltérő helyen szabályozott előírásokat egységesítették.

2010. július 1-jét követően a gépjármű tulajdonjogában történt változás nyilvántartásba vételéhez csak a közúti közlekedési nyilvántartásba bejegyzett jármű tulajdonjogának, illetve üzemeltető személyének változását igazoló teljes bizonyító erejű magánokiratnak a közlekedési igazgatási eljárásban történő felhasználhatóságához szükséges kötelező tartalmi elemekről szóló 304/2009.(XII.22.) Korm. sz. rendeletben foglalt feltételeknek megfelelő, teljes bizonyító erejű magánokirat fogadható el. A rendelet 2012. január 1-től módosításra került, amely szerint mind a tulajdonjog változásáról, mind az üzemeltető személyének változásáról szóló teljes bizonyító erejű magánokiratba kötelező tartalmi elemként be kell jegyezni a birtokba vételkor a kilométer-számláló műszer által jelzett értéket (km-óra állást).

Fontos változás, hogy a több mint 10 éve hatályban lévő közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 35/2000.(XI.30.) BM rendeletet 2012. január 1-től hatályon kívül helyezte a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról szóló 326/2011.(XII.28.) Korm. rendelet. A Kormány rendeletben foglaltak alapvetően és tartalmilag megegyeznek a korábbi, BM rendeletben foglalt előírásokkal, azonban a rendeletet kibővítették, és egységesítették más jogi normákban előírtakkal, létrehozva így egy korszerűbb, átfogóbb,

egységes szerkezetű jogi szabályozást.

A feladatot 7 fő ügyintéző látja el, amely magában foglalja a hatósági ügyek (különböző típusú jogvitás ügyekben forgalmi engedély bevonása, gépjármű forgalomból való kitiltása) intézését is.

7. Parkolási igazolvány:

2011 év:

	Csere: érvényesség lejárt	Csere: adatváltozás vagy hivatalból	Csere: rongált	Első kiadás	Pótlás <u>ellopás</u> miatt	Pótlás <u>vesztés</u> miatt	Leadás
Január	8	-	1	14	4	2	1
Február	12	-	-	17	5	5	2
Március	10	-	2	14	5	-	-
Április	10	-	-	18	7	1	-
Május	15	1	1	11	2	1	1
Június	12	1	-	4	2	2	2
Július	8	-	-	9	3	1	-
Augusztus	5	-	-	2	2	-	-
Szeptember	11	-	-	6	1	3	-
Október	9	-	-	-	-	-	1
November	4	-	-	1	2	-	1
December	5	-	-	-	-	-	1
Összesen:	109	2	4	96	33	15	9

2011. július 2-től módosításra került a mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról szóló 218/2003.(XII.11.) Korm. rendelet, amelynek 1. számú melléklete tartalmazza a parkolási igazolvány igényléséhez elfogadható szakvélemények és szakhatósági állásfoglalások megnevezését. Az elfogadható szakvélemények közül csak a melléklet 2. pontja szerinti, illetve a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000.(VIII.9.) Korm. rendelet szerinti, a súlyos fogyatékoságra vonatkozó szakvélemény vagy szakhatósági állásfoglalás fogadható el a jogosultság igazolásaként a korábbi háziiorvosi, úgynevezett „7 pontos” szakvéleménnyel ellentétben.

A parkolási igazolvány kiadása iránti kérelmek elbírálása részfeladatként (személyazonosító igazolvány és diákigazolvány adatfelvételezés mellett) történik.

A feladatot 1 fő ügyintéző látja el.

8. Diákigazolvány ügyintézés:

Az oktatási igazolványokról szóló 362/2011.(XII.30.) Korm. rendelet értelmében a NEK specifikációjának megfelelő igazolványok az oktatási igazolványok, ezen belül 2012. február 6-tól a diákigazolvány, majd 2012. augusztus 16-i hatállyal a pedagógusigazolvány és az oktatói igazolvány fényképfelvétel készítés és aláírás adatfelvételezése az okmányirodák hatáskörébe került.

Ennek megfelelően az adatfelvételezéshez az okmányirodai szakrendszerben már meglévő PhotoShop rendszerben új alpontot (PhotoShop3) vezettek be, és a diákigazolvány kiállításához szükséges fénykép- és aláírás felvételt, valamint a személyi adatok előzetes egyeztetését végzi az ügyintéző. Az adatfelvételezés országos hatáskörű feladat, bármely okmányirodában kérhető. Az adatfelvételezés alapján az oktatási igazolványok (jelenleg a diákigazolványok) gyártását, előállítását koordinációját, a terjesztéssel és a logisztikával kapcsolatos adatfeldolgozó feladatokat a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEK KH) látja el.

Az ügyintézés az előbbieken már említett 2 ügyintéző, részben más szakfeladatok mellett végzi. 2012. február hónapban összesen 77 adatfelvételezés történt.

9. Ügyfélkapu regisztráció:

A kérelmek száma 2011. évben, havi bontásban az alábbiak szerint alakult:

hónap	db
Január	94
Február	136
Március	103
Április	102
Május	163
Június	94
Július	76
Augusztus	85
Szeptember	82
Október	119
November	89
December	80
Összesen	1223

A regisztrációt elsősorban az egyéni vállalkozók ügyeit intéző 1 fő ügyintéző végzi a vállalkozói igazolványokkal összefüggésben, azonban a munkaterület nem önálló, egyéb szakterület ügyintézéséhez kapcsolódóan valamennyi ügyintéző végezhet adatfelvételezést. Érdemes megemlíteni, hogy 2012. január hónapban 192, februárban pedig 292 ügyfélkapu regisztrációs kérelmet nyújtottak be, amely jelentős emelkedés a korábbi hónapokhoz viszonyítva.

Az ügyfélkapu ügyintézéssel kapcsolatos változásról és annak hatásairól tájékoztatom II. részében bővebben is szólok.

II.

Az ügyfélkapu és az elektronikus ügyintézés, valamint az egyéni vállalkozással összefüggő feladatváltozások ismertetése:

Az okmányirodában intézhető valamennyi szakterületre lehetőség van időpontot foglalni a www.magyarorszag.hu honlapon, ügyfélkapun vagy annak igénybevétele nélkül is. A korábbi években erre keddi napokon, ügyfélfogadási időn kívül biztosítottunk időpontokat. Ezt a

lehetőséget 2012. január 1-jétől jelentősen megnöveltük, péntek kivételével minden nap lehetőség van időpontot foglalni ügyfeleinknek a kibővített ügyfélfogadási rend keretein belül: hétfői napon 09.00 – 11.00 óráig, kedd – szerda – csütörtöki napokon 13.00 – 15.00 óráig jelentkezhetnek be ügyintézés érdekében. A sorszámmal történő ügyfélfogadás mellett népszerű az időpont foglalási lehetőség, a helykihasználás a bejelentkezéskor egyes szakterületeken (elsősorban személyazonosító igazolvány, lakcímbejelentés) többször eléri a 100 %-ot, de átlagosan legalább 90 %-ban telített a kifizített ügyfélfogadási naptár.

Az Interneten bejelentkező, az okmányirodai gépeken az úgynevezett XR rendszerben működő, az ügyfelek által indított ügyek kezelését is ismerik a szakrendszerei ügyintézők. Az okmányirodai megjelenést nem igénylő ügyek közül továbbra is leggyakoribb a lakcímkártya pótlására irányuló kérelem, és napi szinten előfordul, hogy gépjármű ügyintézését indítanak a bejelentkező ügyfelek, így az ügyintéző már csak áttemeli a szakrendszerbe az ügyfél által bevitt adatokat.

Az okmányirodai és más szakhatóságoknál történő ügyek intézéséhez szükséges ügyfélkapu nyitásához a szakrendszert valamennyi ügyintéző ismeri és kezeli, az ügyfélkapu regisztráció gyors és zökkenőmentes. Az ügyfélkapu működéséhez szükséges, ügyfél által otthon képzett titkos jelszó 2 évig érvényes. A jelszó lejáratát követően – amennyiben az ügyfél megfelelő határidőben nem módosítja jelszavát – az ügyfélkapu aktiválására van szükség okmányirodai megjelenéssel, e nélkül ugyanis az egyébként érvényes ügyfélkapu nem működik. A jelszó lejáratának időpontjáról a rendszer automatikus üzenetet küld, és az ott megjelölt határidőn belül kell jelszót módosítani az ügyfélnek. Ennek ellenére számos ügyfél élt az aktiválás lehetőségével, mert a kapott értesítést követően nem változtatták meg az előírt határidőig az érvénytelenné vált jelszót.

A korábbi tájékoztatók is tartalmazták, hogy az egyéni vállalkozásról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény rendelkezései értelmében 2010. január 1-jét követően az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésével, valamint változás-bejelentéssel (módosítás, szüneteltetés, megszüntetés) kapcsolatos valamennyi eljárás szinte kizárólag elektronikus úton, ügyfélkapun keresztül kezdeményezhető.

A tevékenység indítása volt korábban az egyetlen kivétel, amelyhez nem kellett előzetesen ügyfélkaput nyitni, mert ekkor az eljáró hatóság azonnal, ingyenesen ügyfélkaput hoz létre a további ügyintézés érdekében. Ügyfélkapu nyitására tehát legtöbb esetben egyéni vállalkozás indítása érdekében kerül sor, de jelentősen megemelkedik a kérelmezők száma adóbevallási időpontokat megelőzően is, mint ezt a statisztikai adatok igazolják (2009. évben 824 fő, 2010. évben 1164 fő, 2011. évben 1223 fő nyitott ügyfélkaput!) Ahogyan az első részben már említettem, az ügyfélkapu regisztrációt elsősorban az egyéni vállalkozók ügyeit intéző 1 fő ügyintéző végzi, nagyobb számú kérelmező esetén azonban bármelyik ügyintézőhöz fordulhatnak ügyfeleink.

Az új vállalkozói tevékenység indításának bejelentésén túlmenően újabb, visszatérő lehetőség 2012. január 1-jétől, hogy a vállalkozás megszüntetését is bejelentheti az ügyfél személyesen, anélkül, hogy erre a célra ügyfélkaput nyitna, míg korábban ezt ügyfélkapun történő beküldés nélkül nem kérhette. Az egyéni vállalkozói tevékenység szünetelésének bejelentésével, valamint a változás-bejelentéssel kapcsolatos eljárások kizárólag elektronikus úton, ügyfélkapun keresztül kezdeményezhetőek.

A vállalkozással kapcsolatos tájékoztatókat, nyomtatványokat az ügyfelek a www.nyilvantarto.hu honlapon találják meg, illetve tölthetik le, míg az elektronikus kitöltött

nyomtatványokat a vállalkozó a saját nevére nyitott ügyfélkapun keresztül küldheti meg a www.magyarorszag.hu honlapon keresztül a kiválasztott okmányiroda részére.

Mind a jogszabályváltozások, mind az utóbbi időszak tapasztalatai, a bemutatott statisztikai mutatók igazolják azt a tényt, hogy az ügyfelek egyre nagyobb számban élnek az elektronikus ügyintézés adta lehetőségekkel, amelyek köre mindinkább kibővül az egyszerűbb, gyorsabb és emberközpontú ügyintézés érdekében.

Kerületünkben 2011. évben közel 30.000 fő ügyfél intézte okmányügyeit a Közszolgáltatási és Okmányiroda 15 fős szakképzett, gyakorlott okmányügyintézői csapatának közreműködő segítségével.

A fentiekén túlmenően az ügyfelek igényeinek minél magasabb szintű kiszolgálása érdekében az Okmánycsoporton működő és az ügyfelek részéről kedvelt egyéb ügyfél tájékoztató rendszerek, mint az érintőképernyős ügyfél tájékoztató terminál („Kioszk-A”) és a telefonos tájékoztató rendszer („Voxenter”) korszerűsítése, bővítése napirenden lévő feladat, tekintettel arra is, hogy a jogszabályváltozások igénylik a rendszeres, naprakésszé történő fejlesztést.

Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testülete 385/2011.(XII.07.) számú határozata tartalmazza a köztisztviselői teljesítménykövetelmények meghatározásához az önkormányzat 2012. évi kiemelt céljainak átfogó keretét, ahol a szolgáltató jelleg javítása érdekében meghatározott szempontok között szerepel az okmányirodai „kioszk” – érintőképernyős terminál – szolgáltatásainak kibővítése és a „Voxenter” okmányirodai telefonos ügyfél-tájékoztató rendszer call-centerré történő kibővítése a szélesebb körű ügyfél-tájékoztatás érdekében.

A határozatban foglaltak alapján az okmányirodai és az ügyfélszolgálati szakterületek egységesítése, a teljeskörű tájékoztatás megvalósítása érdekében a Közszolgáltatási és Okmányiroda kezdeményezte mindkét ügyfél-tájékoztató rendszer megújítását, kibővítését, naprakésszé történő tételét a pontos és szakszerű ügyfél tájékoztatás érdekében. Annak érdekében, hogy a kerület lakóinak minden területen kifogástalan szolgáltatást és ügyintézés tudjunk nyújtani, kérem Tisztelt Képviselő-testület támogatását az említett ügyfél tájékoztatási rendszerek mielőbbi továbbfejlesztése, korszerűsítése és felújítása érdekében.

Budapest, 2012. április 19.

Tisztelettel:

dr. Nagy Hajnalka s.k.
jegyző