

Nyikos Bettina doktorandusz

Pécsi Tudományegyetem

Allam-és Jogtudományi Kar, Doktori Iskola

Állami tisztviselők és az egyablakos ügyintézés

I. Bevezetés

A tanulmány témájának megválasztásában jelentős szerepet játszott a tárgykör aktualitása, hiszen e területen napjainkban, és a köz-eljövőben is változásoknak lehetünk, illetve lehetünk tanúi, amely jelentős mértékben felkeltette az érdeklődésem e kérdéskör vizsgálata iránt. A 2006. évi LVII. törvénnyel megjelentek a kormányhivatalok a közigazgatásban. A kormányhivatal, mint terminus technikus nem számít újdonságnak a szakirodalomban, sem jogrendünkben, hiszen már a 2006. évi LVII. törvény¹ beépítette a jogrendszerünkbe. Kormányhivatal definíciója egyfajta fogalom transzplantáción esett át, hiszen hagyományosan a kormányhivatal alatt „a törvény által létrehozott, a Kormány irányítása alatt működő központi államigazgatási szerveket értjük.”² Ilyen a Központi Statisztikai Hivatal, az Országos Atomenergiái Hivatal vagy a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala és Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal, melyeket a törvény taxatív felsorol. A fogalom tartalma 2011. január 1-jén változáson esett át, amikor is a közigazgatási hivatalok helyett létrejöttek a fővárosi és megyei kormányhivatalok, mint a Kormány általános hatáskörű területi szervei.³ Kialakításuk alap-

vető oka a 2010-ben kialakult helyzet degradálása volt, hiszen 20 hónapon át szünetelt a törvényességi ellenőrzés. Ennek érdekében felállításra kerültek a korábbi közigazgatási hivatalok, majd ezt követően egy hatékony államigazgatás megvalósítása végett felállították a megyei fővárosi kormányhivatalokat. 2011-től kezdve tehát két külön szervtípust a központi szinten elhelyezkedő kormányhivatalokat és megyei, területi szinten elhelyezkedő közigazgatási szervezeti egységet azonosan definiálunk. Az intézményesítés legfőbb előnye, hogy visszaállította, illetve tovább fejlesztette a helyi önkormányzatok feletti törvényességi ellenőrzést, törvényességi felügyeletté, továbbá integrációt teremtett meg a dekoncentrált szervek tekintetében.⁴

Állami tisztviselők

2016. július elsejétől megjelentek az állami tisztviselők a közigazgatásban⁵, ezzel együtt július 1-jével egy új törvény jelent meg a magyar közzolgálatban. Az állami tisztviselőkről szóló 2016. évi LII. törvény (a továbbiakban: Áttv.) alapján a kormánytisztviselők és kormányzati ügykezelők egyre gyarapodó szegmense állami tisztviselővé, illetve állami ügykezelővé vált. Eleinte a járási hivataloknál foglalkoztatottak kormánytisztviselők voltak, majd reformálták jogállásukat. A reformok nem csak a járási hivatalokat érintette, mivel 2017. január elsejétől a megyei fővárosi kormányhivatalok dolgozói is az eredeti kormánytisztviselői jogviszonyt követően jogállásuk szintén állami tisztviselői jogviszonnyá alakult át. A következő terület, amelyet a

¹ 2006. évi LVII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról (Továbbiakban: 2006. évi LVII. törvény)

² 2010. évi XLIII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról szóló törvény 70§ (1) bekezdés (Továbbiakban: 2010. évi XLIII. törvény)

³ 2010. évi CXXVI. törvény a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról (Továbbiakban: 2010. évi CXXVI. törvény)

2017/1.

⁴ Számos dekoncentrált szervet integráltak a megyei fővárosi kormányhivatalok alá, kivételt képez pl. Nemzeti Adó- és Vámhivatal

⁵ 2016. évi LII. törvény Az állami tisztviselőkről „30. § (1) A fővárosi és megyei kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatalainál foglalkoztatott kormánytisztviselőket és a vezetőket 2016. július 1. napjával a Kttv. jogviszonyváltásra irányadó szabályainak az ezen alcímben meghatározott eltérésekkel történő alkalmazásával állami tisztviselőként állami szolgálati jogviszonyba kell sorolni és az 1. melléklet szerinti ügyintézői osztályokba és előmeneteli fokozatokba, illetve vezetői munkakörbe kell besorolni.”

reformok érinteni fognak a központi államigazgatási szervek lesznek, ahol a foglalkoztatottak jogállása 2018. január elsejétől alakul majd át állami tisztviselővé a korábbi kormánytisztviselői jogviszonyból. Nem csak a jogállás elnevezése változott, hanem a rájuk vonatkozó szabályok is. Az állami tisztviselőkre ugyanis a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvényt (a továbbiakban: Kttv.) az Áttv.-ben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Az új törvény tehát a fővárosi és megyei kormányhivatalok állami tisztviselőinek és ügykezelőinek szolgálati jogviszonyát szabályozza, amely *jelentősen átalakította, illetve alakítja az érintettek bérét*, amelyet így a jövőben az előmeneteli fokozatokhoz tartozó sávok alsó és felső határai között kell meghatározni. Ezzel tulajdonképpen megszűnt az a jelenlegi gyakorlat, amelyben az állami tisztviselők fizetése egy alapilletményből, valamint annak kiegészítéseiből és pótlékaiból állt. Az állami tisztviselők besorolása – a Kttv.-ben foglaltakhoz hasonlóan – változatlanul az iskolai végzettségen és a közszolgálatban töltött időn alapul. Kardinális különbség az, hogy az egyes előmeneteli fokozatokhoz nem törvényben meghatározott, pontos illetmény összeg társul, hanem csak egy alsó és felső határ, amelyek között az illetményt a munkáltató jogosult meghatározni. A munkáltató – az állami tisztviselő teljesítménye alapján – e határok között egyoldalúan módosíthatja is az illetményt, amely egyértelműen ösztönző erővel hat a tisztviselő munkájára, ugyanakkor túlságosan szabadkezet kap a munkáltató a munkavállaló felett. Ebből adódóan a munkaügyi jogviták száma véleményem szerint emelkedni fog.

A törvény mellékletében szereplő táblázat alapján *az érettségizett általános ügyintézők a legalacsonyabb előmeneteli fokozatban, állami fogalmazóként 160-200 ezer forint közötti illetményre*, míg felsőfokú végzettségű társaik 180-300 ezer forintot számíthatnak.

Az ugyanott *legmagasabb előmeneteli fokozatnak számító állami vezető főtanácsosok* diploma nélkül 250-400 ezer forintot, az egyetemet, fő-

iskolát végzettek 350-500 ezer forintot kaphatnak.

A *kiemelt ügyintézők* illetményének meghatározásánál nem számítana az iskolai végzettség, a legkisebb fokozatba tartozó állami szakértők 300-400 ezer forintra, a legmagasabb előmenetelt elérő szakértő főtanácsosok 360-500 ezer forintra számíthatnak.

Vezetői munkakörben az osztályvezetők 420-720 ezer forintot, a főosztályvezetők 530-800 ezer forintot kaphatnak.

Az állami ügykezelők bérezése 145-300 ezer forint között változhat, négy előmeneteli fokozatban. Az előmenetel sajátos formáját jelenti a kiemelt ügyintézői osztály, amely magasabb illetmény megállapítását teszi lehetővé. E speciális kategóriába a kimagasló teljesítménye (legmagasabb teljesítményfokozat szükséges) és az általa végzett munka jelentősége alapján sorolható az állami tisztviselő. Az átsorolásra lehetőséget adó munkaköröket miniszteri rendelet határozza meg. A törvény újonnan előírja továbbá: „11. § (1) Az állami tisztviselő a Kttv. 80. §-a szerint köteles a központilag vagy a munkáltató által előírt képzésben, továbbképzésben vagy átképzésben - ideértve a közigazgatási vezetőképzést is - részt venni.

(2) A vezetői munkakörbe kinevezett állami tisztviselőnek a vezetői munkakörbe történő kinevezésétől számított öt éven belül kormányzati tanulmányok szakirányú továbbképzés során kormányzati tanulmányok szakirányú szakképzettséget kell szereznie.”⁶ Ezzel a rendelkezéssel tehát kötelezővé tették a vezető állami tisztviselőknél a kormányzati szakképesítés megszerzését, a kötelező munkáltató által előírt továbbképzések mellett.

Új elemnek számít, hogy a jogviszony azonnal megszüntethetővé válik a következő esetben: „9. § (2) Az állami szolgálati jogviszony azonnali hatállyal megszüntethető akkor is, ha az állami tisztviselő olyan maga-

⁶ 2016. évi LII. törvény az állami tisztviselőkről

tartást tanúsít - akár a hivatali munkájával (munkavégzésével), vagy az állami szolgálati jogviszonyából adódó kötelezettség megszegésével összefüggésben, akár a munkahelyén kívül - amely alkalmas arra, hogy az általa betöltött munkakör tekintélyét vagy a munkáltató jó hírnevét, vagy a jó közigazgatásba vetett bizalmat súlyosan rombolja, illetve amely miatt az állami tisztviselő a vezetője bizalmát elveszti, és emiatt nem várható el, hogy a munkáltató a jogviszonyt fenntartsa.”⁷

Továbbá megemlíthető még újdonságként, hogy az állami tisztviselők esetében a kinevezéstől eltérő foglalkoztatás sajátos esete a hivatali érdekből történő átirányítás. „8. § (2) Az állami tisztviselő hivatali érdekből történő átirányítással (a továbbiakban: átirányítás) ideiglenesen a kinevezéstől eltérően is foglalkoztatható. Nem minősül a kinevezés módosításának, ha az állami tisztviselő a munkáltató vezetőjének, vagy a munkáltatói jogkör gyakorlójának írásbeli utasítása alapján - a munkáltató hatékony működéséhez szükséges munkaszervezési okból - eredeti munkaköre helyett ideiglenesen más - iskolai végzettségének, szakképzettségének, vagy szakképesítésének megfelelő - munkakörbe tartozó feladatokat lát el.

(3) Az állami tisztviselőt - legalább három munkanappal megelőzően - írásban kell tájékoztatni az átirányítás elrendeléséről, valamint annak várható időtartamáról.

(4) Az átirányítás megszakítás nélkül legfeljebb hat hónapig tartható fenn. Az átirányítás időtartama naptári évenként nem haladhatja meg a hat hónapot.”⁸

Egyebekben még megemlíthető, hogy az állami tisztviselőket az előmeneteli fokozatukhoz megállapított mértékű szabadság illeti meg, eltérően a korábbi szabályozástól.

A szervezeti változtatások egyik legfőbb célja volt kialakítani az egységes arculatú egyablakos ügyintézés, amely nem más, mint „az ügyintézés olyan módja, amelynél az ügyfél több, a hatóság hatáskörébe és illetékességé-

be tartozó eljárást bonyolíthat le és ennek kapcsán minden alaki követelménynek eleget tehet”⁹, amely a Magyar Közigazgatási Fejlesztési Közigazgatási Program keretein belül kezdett kiépülni Kormányablakok formájában. Kialakításának legfőbb célja, hogy minél hatékonyabbá, gyorsabbá, egyszerűvé tegyék az ügyintézés, s az állampolgároknak ne kelljen különböző helyekre elutazni, hanem ügyeik akár helyből elindíthatóvá, illetve elintézhetővé váljanak. Az egyablakos ügyintézés számos európai államban került bevezetésre, melyet „One Stop Shop” kifejezéssel illettek. A „One Stop Shop”-modell leginkább a skandináv országokban elterjedt önkormányzati szolgáltatási, ügyintézési megoldás.¹⁰ A skandináv „One Stop Shop”¹¹ tehát a kérelem benyújtásán túl az ügyintézők által nyújtott tájékoztatáson át az ügyek közvetlen elbírálásáig terjed. Viszont külföldön nem lehet az ügyeket konkrétan egy helyen intézni, hanem például külön lehet a szociális és külön a munkaügyi ellátások ügyében eljárni. Hazánkban pedig szinte minden szakigazgatási szervtől kerültek át feladatok a kormányablakokhoz, s ez a jövőben bizonyára csak bővülni fog.

Kutatásomban megvizsgáltam kérdőívek segítségével a Baranya, illetve Tolna Megyei Kormányhivatalok és Járási Hivatalok ügyintézőinek véleményét az egyablakos ügyintézésrel kapcsolatban. A továbbiakban az említett két intézmény állami tisztviselőinek véleményén keresztül szeretném ismertetni az egyablakos ügyintézés előnyeit, illetve hátrányait, tapasztalt összefüggéseket. Mind ezek előtt még érdemes kitérni a kormányabla-

⁹ 85/2012. (IV.21.) Korm. rendelet az ügyintézés elektronikus szabályairól, I. fejezet, Általános rendelkezések

¹⁰ Ld. bővebben: Józsa Zoltán: Önkormányzati szervezet, funkció, modernizáció. Dialóg-Campus, Budapest-Pécs, 2006, 143-145.o.

¹¹ A vámjogban a „One Stop Shop” az egymegálló ellenőrzés szinonimájaként is szerepel, magában foglalja a párhuzamosságok elkerülését és a koordinációt is. Ld: Demény Ádám: A vám eljárásokhoz és áru-mozgáshoz kapcsolódó magyarországi egyablakos ügyintézés megteremtésének koncepciója. Hadtudományi Szemle 2008/3. szám.

⁷ 2016. évi LII. törvény az állami tisztviselőkről

⁸ 2016. évi LII. törvény az állami tisztviselőkről 2017/1.

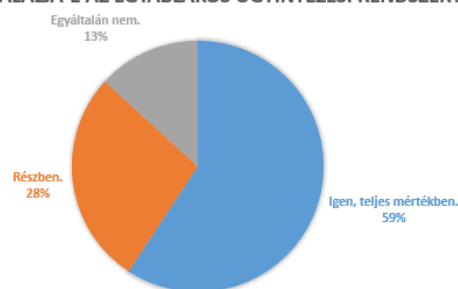
kokra, mint a megyei kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálati szerveire. Manapság sokan emlegetik e két szervezet szinonimaként, ezért úgy gondolom elengedhetetlen röviden az ismertetése. A kormányablakokat 2011. január 1-jén nyitották meg a kormányhivatalok felállításával. Az egyablakos ügyintézési rendszer kialakításának első állomásaként nyíltak meg az első generációs kormányablakok az ország 29 pontján. Eleinte 61 ügykörben lehetett intézkedni, manapság ezen ügyek köre bővült. Az egyablakos ügyintézési rendszer legnagyobb előnye, hogy egyetlen helyszínen elintézhetővé, de legalább is elindíthatóvá válik az ügyintézés. Eleinte csak megyeszékhelyeken, illetve megyei jogú városokban találkozhattunk velük, a második generációs kormányablakok száma 2014-től fokozatosan nőtt, s járási székhelyeken is megtalálhatóak. Eleinte reggel 8 és este 8 óráig álltak az állampolgárok rendelkezésére, majd ez 2014 év végén némileg mérséklődött a valós ügyféligényeknek megfelelően. „A fennálló helyzet ugyanakkor itt is egyszerűsítésre vár, hiszen a szervezetileg nem integrálódott dekoncentrált szervek mellett azok ügyfélszolgálati is elkülönülten működnek.”¹² Eredetileg az elképzelés az volt, hogy 2013 végére tízszeresedik a kormányablakok száma, melyek egy része az okmányirodák helyén jött volna létre. A Kormány kiemelt célja az volt, hogy kormányablakban intézhető ügyek számát bővítése. „A 77/2016. (IV.6.) Korm. rendelet 2016. április 8. napján történt hatályba lépésével – amely módosította a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) Korm. rendeletet – 280 új ügyben lehet kérelmet benyújtani, tehát ügyet indítani, valamint 228 típusú ügyben tájékoztatást kérni a kormányablakokban, tehát összesen 508 új kormányablak ügykör bevezetésére került sor. A Kormányrendelet legutóbbi módosítását eszközölő 304/2016. (X.13.)

Korm. rendelet szerint 1480 ügykör intézhető a kormányablakokban.”¹³

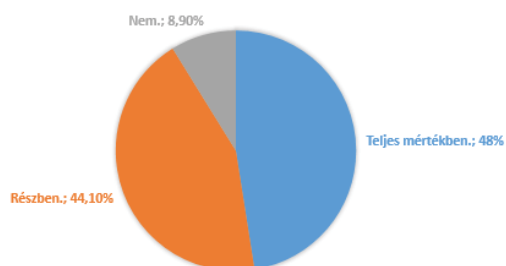
Egyablakos ügyintézési rendszer előnyei hátrányai az ügyintézők felől megközelítve

Az előnyök és hátrányok felsorakoztatása előtt azt szeretném vizsgálni, hogy tulajdonképpen milyennek is találják az ügyintézők az egyablakos rendszert. A következő kérdést tettem fel: *Jónak találja-e az egyablakos ügyintézési rendszert?*

JÓNAK TALÁLJA-E AZ EGYABLAKOS ÜGYINTÉZÉSI RENDSZERT?



ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉNEK KIMUTATÁSA AZ ÜGYINTÉZŐI HOZZÁÉRTÉSRŐL



1. ábra Tolna megye, 2. ábra Baranya megye

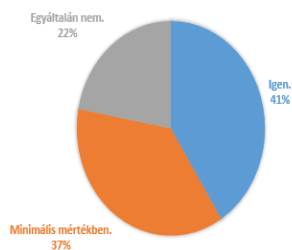
A válaszadók a Baranya, illetve Tolna Megyei Kormányhivatal és Járási Hivatal tisztviselői voltak, összesen 332 (Baranya megye: 88; Tolna megye:244) választ kaptam. Az ábrák egyértelműen jól mutatják, hogy a legtöbb válaszadó teljes mértékben jónak találja az egyablakos ügyintézési rendszert, valószínűleg egyszerűbbé, és könnyebbé tette a rendszer a munkájukat, illetve kétségtelenül az ügyfelek ügyintézését - megindítását - is lényegesen megkönnyítette. Látható, hogy az arányok közel azonosak a kördiagramokon.

¹² Barta Attila: Területi államigazgatás változásai 2010-től 2014-ig, Új Magyar Közigazgatás, 2014. június, 3. oldal 2017/1.

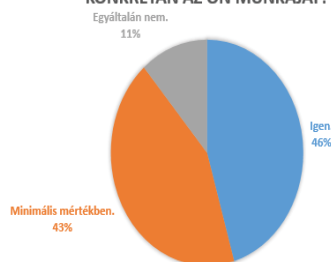
¹³ <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcs-szatmar-bereg/hirek/kormanyablak-ugykorok-bovulese>

Vitathatatlan, hogy a rendszer mind az ügyfelek és ügyintézők szempontjából is előnyösnek bizonyult, de mindegyik részről jelentkeztek fenntartások és további elvárások. Előnyként tudnám említeni, hogy az ügyintézők ezúton szerteágazó ismeretekre tettek szert. Az egyablakos ügyintézési rendszer megjelenésével, fejlődésnek indult az az elektronikus ügyintézés is, melynek célja, hogy könnyítse mind az ügyfelek és ügyintézők munkáját, ugyanakkor garantálnia kell a biztonságot is az esetleges hamisításokkal szemben. Tehát előnyként tudnám felsorolni, hogy az ügyfeleknek már nem feltétlen kell befáradni az ügyfélszolgálati irodákba, hiszen könnyen otthonról is meg tudja indítani, elintézni ügyeinek egy csoportját. Ennek eredményeképpen csökken az kormányablakokban lévő ügyfelek száma, tehát végső soron kevesebb ügyfél ügyét kell elintézniük személyesen.

1. ábra: AZ ELEKTRONIKUS RENDSZER BEVEZETÉSE KÖNNYÍTI-E AZ ÜGYINTÉZÉST, KONKRÉTAN AZ ÖN MUNKÁJÁT?



2. ábra: AZ ELEKTRONIKUS RENDSZER BEVEZETÉSE KÖNNYÍTI-E AZ ÜGYINTÉZÉST, KONKRÉTAN AZ ÖN MUNKÁJÁT?



1. ábra: Baranya megye; 2. ábra: Tolna megye

A válaszadók közel 50 %-a szerint mindkét diagramon minimális mértékben, könnyítette meg az elektronikus rendszer bevezetése a kormányhivatali dolgozók munkáját. Mi lehet ennek az oka? Az ábra alapján egyértelmű következtetést levonhatunk arra nézve, hogy alapvetően, igen könnyítette, azonban eltérő vélemények születtek azzal kapcsolatban, hogy milyen mértékben. Az ügyfelek megkérdezése során, amikor is feltettem azt

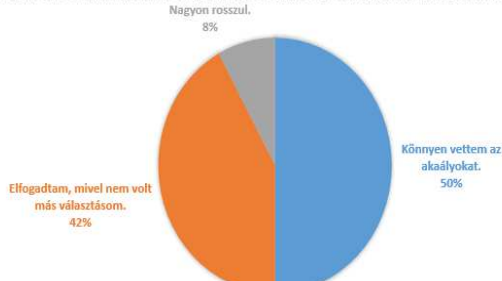
a kérdést, hogy melyik ügyintézési módot részesítik előnyben ügyeinek intézése során, az elektronikus opció választása nem bizonyult a legkedveltebbnek mindössze a megkérdezettek 28,2 % - preferálta.¹⁴ A két kérdés közt szoros kapcsolat van, hiszen, minél kevesebb állampolgár részesíti előnyben az elektronikus módot ügyeinek intézése során, annál kevésbé könnyítik meg a kormányhivatali dolgozók munkáját. Nem utolsó sorban a digitális szakadékokat kellene leküzdeni, hiszen a megvalósításhoz szükséges feltételek adottak. Azonban ha a másik oldalról nézzük, nem mindenki tudja magának megengedni azt, hogy egy alapvetően jó minőségű számítógépet vásároljon magának, és így ő kénytelen személyesen intézni ügyeit. Továbbá van egy olyan korosztályi réteg, amely teljes mértékben elutasítja az internet használatát, még akkor is, ha módjában áll birtokolni. Megoldásként tudnám javasolni, hogy az említett korosztálynak olyan képzési programokat kellene tartani, ahol elmagyarázzák nekik az elektronika világának előnyeit az ügyintézésre vonatkozóan, illetve biztosítani kellene azt ahol az ehhez szükséges számítógépes alapismeretek elsajátítására is lehetőség nyílik. Ezek elsajátítását követően úgy gondolom, hogy még több ember venné igénybe ezt az ügyintézési módot.

Az egyablakos ügyintézési rendszer hátrányként tudnám felsorolni a kötelező továbbképzési rendszert. Sokakat igen kellemetlenül érintett ez a változás, hiszen vannak, akik évtizedek óta egy adott ügycsoporttal foglalkoztak, s a rendszer most megkövetelte tőlük, hogy kitágítsák ismereteiket, s választás elé állította az ügyintézőket. Vagy teljesítik a továbbképzésben előírt regulákat, vagy elvesztik eddigi munkahelyüket. Azonban a közszolgálati életpálya modell 2016. július 1-jén bevezetésre került, amely elsőként a járási hivatalokat, majd kormányhivatalokat, végül a minisztériumok munkatársait érintette, amely fizetésemelést is jelentett a munkavállalóknak. Kutatásom során vizsgáltam to-

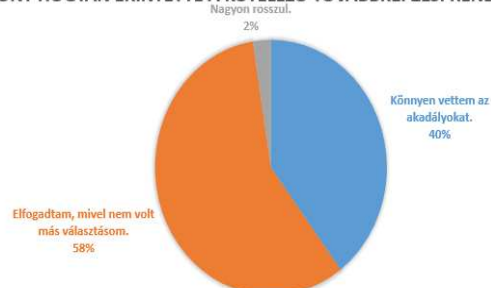
¹⁴ Kodifikáció és közigazgatás 2016/II. lapszám Nyikos Bettina: Az egyablakos ügyintézési rendszer az ügyfelek és ügyintézők szemszögéből

vábbá azt, hogy hogyan fogadták a tisztviselők a továbbképzési rendszerek megjelenését. A következő kérdést tettem fel: *Önt hogyan érintette a kötelező továbbképzési rendszer?* Az alábbi válaszokat (44 db) kaptam:

ÖNT HOGYAN ÉRINTETTE A KÖTELEZŐ TOVÁBBKÉPZÉSI RENDSZER?



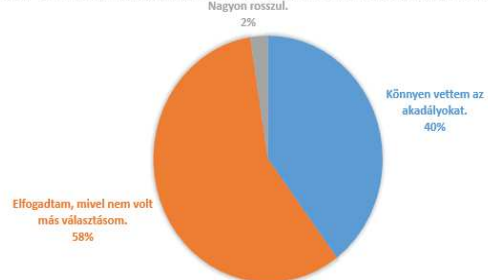
ÖNT HOGYAN ÉRINTETTE A KÖTELEZŐ TOVÁBBKÉPZÉSI RENDSZER?



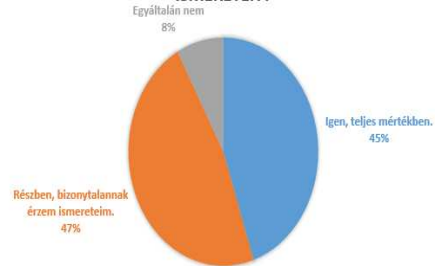
1. ábra: Baranya megye; 2. ábra: Tolna megye

Az ábrákból leolvasható, hogy alapjában véve a tisztviselők elfogadták, azonban megoszlanak a vélemények abban, hogy mennyire ment egyszerűen ez a jóváhagyás. A válaszadók fele, illetve a másik ábrán közel fele elfogadta, hiszen nem volt más választása, elvégre senki sem szeretne elveszíteni a munkahelyét. Minden bizonnyal azoknak volt a legnehezebb helyzetük, akik akár több 10 év óta egy bizonyos munkakört töltöttek be, és a rendszer most megkövetelte tőlük a továbbképzési programokon való részvételt. Legrosszabbul az öregségi nyugdíjkorhatár előtt állókat viselte meg, hiszen a továbbképzések mindenkit egységesen vetettek alá a reformoknak. E gondolatmentet vezetve fogalmazódott meg bennem a következő kérdés, melyet szintén a kormányhivatali dolgozóknak tettem fel: *Az integrált ügyfélfogadásra való átállás bővítette-e szakmai ismereteit?*

ÖNT HOGYAN ÉRINTETTE A KÖTELEZŐ TOVÁBBKÉPZÉSI RENDSZER?



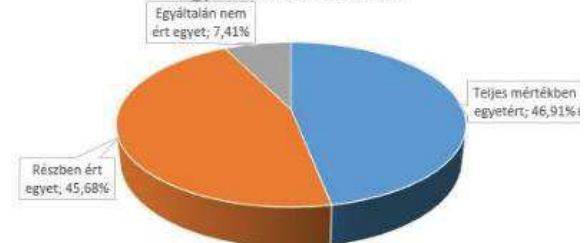
AZ INTEGRÁLT ÜGYFÉLFOGADÁSRA VALÓ ÁTÁLLÁS BŐVÍTETTE-E SZAKMAI ISMERETEIT?



1. ábra: Tolna megye; 2. ábra: Baranya megye

Az ábrákon kiválóan látszik, hogy csak részben voltak ezek a továbbképzési programok sikeresek. Szembetűnik, hogy a válaszadók többsége bizonytalannak érzi ismereteit. Korábbi kutatásomban¹⁵ vizsgáltam az ügyfelek elégedettségét az ügyintézők szakmai hozzáértésével kapcsolatban, amely során igencsak hasonló arányok mutatkoztak. Úgy gondolom a három diagramot érdemes összevetni, amelyből következik az, hogy az ügyfelek miért is csak részben vannak megelégedve az ügyintézők hozzáértésével ügyeinek intézése során.

Elégedtség mérésének százalékos kimutatása az ügyintézői hozzáértésről



Jól látható, hogy az arányok igen hasonlóan oszlanak meg, alig látunk pár százalékos eltérést. Valamennyi ügyfél jól érzékeli azt, hogy részben van csak az ügyintézők hozzáértésével megelégedve, hiszen valamennyi

¹⁵ Kodifikáció és közigazgatás 2016/II. lapszám Nyikos Bettina: Az egyablakos ügyintézési rendszer az ügyfelek és ügyintézők szemszögéből

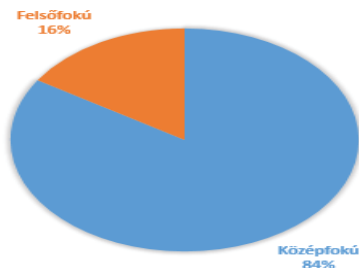
ügyintéző is hasonlóan így érzi ezt, amely bizonytalanságukban tükröződik. A továbbképzési rendszer nem teremtette meg mindannyiuk számukra azt a tudást, amellyel az ügyfeleknek maradéktalanul a rendelkezésére tudnak állni. Azonban a pozitív oldal is igen hasonló, amely szerint az ügyfelek teljes mértékben elégedettek és az ügyintézők is a továbbképzési rendszert abszolút kiválóknak találták. E probléma egyik konstitutív forrása a végzettségben keresendő, hiszen egy ügyintéző már érettségivel részese lehet az egyablakos ügyintézési rendszernek. E probléma másik forrása pedig az, hogy számtalan esetben terheli az ügyfél az ügyintézőre a felelősséget, még akkor is, ha ő maga hibázott, vagy jogszabály nem ad lehetőséget kérésének teljesítésére. Az arányok tökéletesítését szolgálja véleményem szerint az ügyintézők minimum képzettségének határvonalát a közigazgatási diplománál meghúzni, vagy komplexebb kötelező továbbképzési tanfolyamokra kötelezni az ügyintézőket.

Kutatásomban megvizsgáltam a kormányhivatali tisztviselők szakmai képzettségét is, hogy közép- vagy felsőfokú képesítéssel rendelkeznek, amely során a következő diagramot kaptam:

ÖN MILYEN VÉGZETTSÉGGEL RENDELKEZIK?



ÖN MILYEN VÉGZETTSÉGGEL RENDELKEZIK?

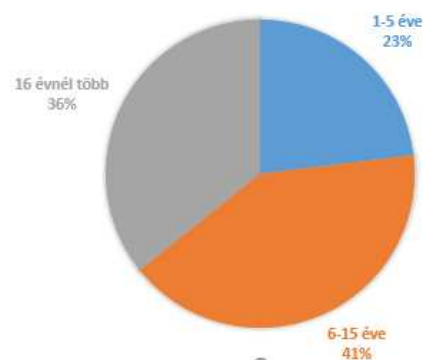


1. ábra: Baranya megye; 2. ábra: Tolna megye

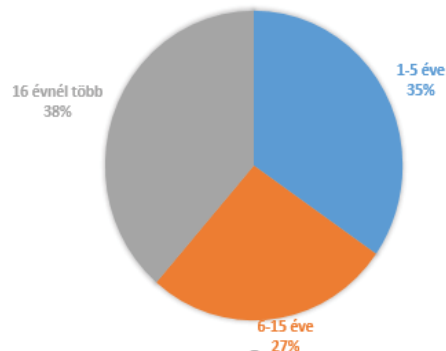
Az ábrákon látható, hogy a felsőfokú végzettséggel rendelkező munkavállalók vannak többségben a közigazgatás e szegmensében, 2017/1.

sőt a Tolna Megyei Kormányhivatalban, illetve Járási Hivatalaiban lényegesen több felsőfokú végzettséggel rendelkező állami tisztviselő van jelen. Végzettségéből adódóan kivételes esetben párhuzam húzódhat aközött, hogy az ügyfelek miért is csak részben vannak megelégedve a az ügyintézői hozzáértéssel. Hiszen felsőfokú végzettség alapvetően szélesebb tudást foglal magába, azonban ezt a tapasztalatot az évek is igazolhatják. Ebből következően a következő kérdés a közigazgatásban eltöltött időre vonatkozott. *Ön mióta dolgozik a közigazgatásban?*

ÖN MIÓTA DOLGOZIK KÖZIGAZGATÁSBAN?



ÖN MIÓTA DOLGOZIK A KÖZIGAZGATÁSBAN?

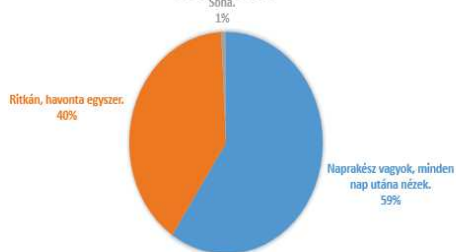


1. ábra: Tolna megye; 2. ábra: Baranya megye

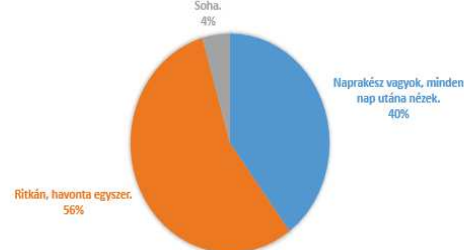
A két ábra között már eltéréseket figyelhetünk meg a szolgálati viszony tekintetében. Az 1. ábrán a legmagasabb arányban 6-15 éves tapasztalattal rendelkezők vannak többségben, míg a 2. ábrán a 16 évnél több éves gyakorlattal rendelkezők. Levonhatjuk tehát azt a következtetést, hogy a középkorúak teszik ki a tisztviselő létszám legnagyobb részét a két intézmény tekintetében. A bizonytalanság másik forrása a jogszabályok követésében keresendő, hiszen kijelenthet-

jük, hogy manapság a jogszabályok változása igen gyakori, és számos bizonytalanság ebből eredeztethető. Így következő kérdésem: *Milyen időközönként van lehetősége a jogszabályok követésére?*

MILYEN IDŐKÖZÖNKÉNT VAN LEHETŐSÉGE A JOGSZABÁLYVÁLTOZÁSOK KÖVETÉSÉRE?



MILYEN IDŐKÖZÖNKÉNT VAN LEHETŐSÉGE A JOGSZABÁLYVÁLTOZÁSOK KÖVETÉSÉRE?



1. ábra: Tolna megye; 2. ábra: Baranya megye

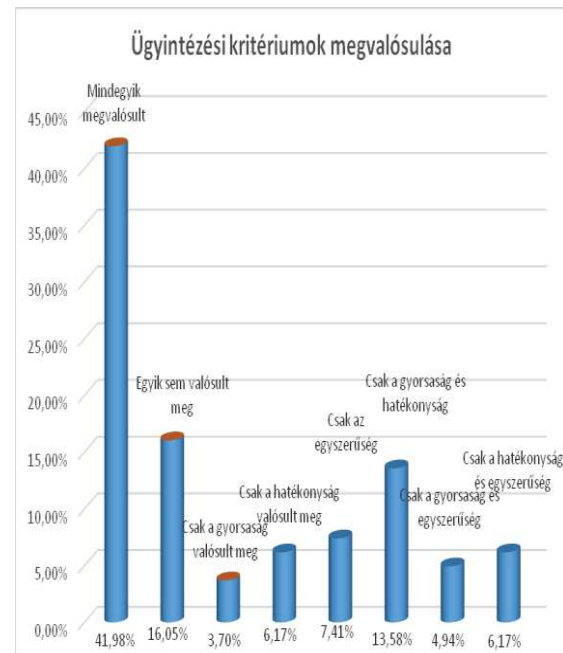
Az ábrákon jól mutatják, hogy sajnos vannak olyan esetek – alacsony számban ugyan, ahol az ügyintéző egyáltalán nem néz utána a jogszabályok változásának, azonban kiemelő, hogy számos esetben naprakész tisztviselőkkel találkozhatunk.

Befejezés

Az állami tisztviselőkről szóló törvény, az állami tisztviselői kar létrehozását a területi közigazgatás rendszerének szervezeti és működési sajátosságai, a kormányhivatalokban és járási hivatalokban dolgozó állami tisztviselők által ellátott feladatok indokolták. Az új szabályozás bevezetése „alulról építkező módon” történt, első lépésben a fővárosi és megyei kormányhivatalok járási hivatalainál, majd megyei kormányhivatalok, végül a minisztériumokban dolgozó kormánytisztviselők tekintetében került rá sor. Változások nem csak a jogviszony tekintetében mutatkoztak meg, hanem kialakításra került az egyablakos ügyintézés is, amely lényegesen megkönnyítette az ügyfelek ügyintézését,

2017/1.

illetve az ügyintézését is ezáltal meggyorsította. A kormányablakok kialakításának és az egyablakos ügyintézésnek köszönhetően egyre inkább látjuk megvalósulni az egységes jogalkalmazást, amely gyors, hatékony és egyszerű ügyintézés feltételez. Kutatásom során vizsgáltam, hogy a médiából és tanulmányokból is sokat hallott három szavas jeligeje az egyablakos ügyintézésnek, napjainkban milyen mértékben sikerült megvalósítani az ügyintézés során az ügyfelek véleménye szerint. Az arányok a következő módon alakultak:



Összességében elmondható, hogy a válaszadók csaknem a fele elégedett a kritériumok megvalósulásával. A hatékonyság mindenképp előre sorolható, az egyik sem valósult meg kritérium ezek mellett csekély számot mutat (16,05%)

A válaszadók közel fele úgy értékelte, hogy az ügyintézési kritériumok, név szerint gyorsaság hatékonyság egyszerűség, megvalósult. Azonban kisebb nagyobb hiányosságokat e területen is észrevehettünk, mint például a fent említett ügyintézők szakmai bizonytalansága. A gyakorlat azt mutatja, hogy nem az adott ügy eljárásrendjének lefolytatásával vagy a döntés jogszerűségével vannak problémák, hanem az ügyfelekkel történő bánásmód kifogásolható, azonban az is megfigyel-

hető, hogy ügyfelek gyakran türelmetlenek. Mindazonáltal úgy gondolom, e hiányosságok 2020-ra kiküszöbölhetőek lesznek. Észrevételem, illetve a kérdőívekből levont álláspontok alapján úgy gondolom, hogy a jelenleg kialakított területi államigazgatási

rendszer az elmúlt évek gyakorlati tapasztalatai szerint törekszik az egységes jogalkalmazás megvalósítására valamint az ügyfélcentrikus területi államigazgatás megvalósításához.