

**Előterjesztés  
a Képviselő-testület részére  
a Budapest Főváros Kormányhivatala X. Kerületi Hivatala 2013. évi működésének  
tapasztalatairól szóló tájékoztatóról**

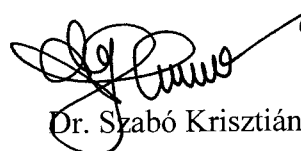
**Tartalmi összefoglaló**

A járások kialakításáról, valamint egyes ezzel összefüggő törvények módosításáról szóló 2012. évi XCIII. törvény, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 218/2012. (VIII. 13.) Korm. rendelet megteremtette az alapját a Fővárosban a kerületi hivatalok 2013. január 1-jei létrehozásának és működésének.

Dr. Pesti Imre, a Budapest Főváros Kormányhivatala kormány megbízottja megküldte a Budapest Főváros Kormányhivatala X. Kerületi Hivatala 2013. évi működésének tapasztalatairól szóló tájékoztatót.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, szíveskedjék az 1. mellékletben foglalt tájékoztatót megtárgyalni.

Budapest, 2014. március „10”.

  
Dr. Szabó Krisztián



## BUDAPEST FŐVÁROS KORMÁNYHIVATALA

X. KERÜLETI HIVATALA

Ügyiratszám: Bp-10B/001/3-2/2014.

### Tájékoztató Budapest Főváros Kormányhivatala X. Kerületi Hivatala 2013. évi működésének tapasztalatairól

#### 1. A fővárosi kerületi hivatalok kialakulása és a X. Kerületi Hivatal szerepének bemutatása

A Kormány elkötelezett célja az államigazgatási struktúra megújításával a Jó Állam szolgálatában az ügyfélbarát és hatékony közigazgatás megteremtése. Ennek keretében kerültek kialakításra országos szinten a járások 2013. január 1-jével, amelyek az államigazgatás legkisebb területi egységévé váltak. Magyarországot 198 járás alkotja, illetve a fővárosban 23 járás, ún. kerületi hivatal került kialakításra. A fővárosban egy kerület egy járást alkot. A kerületi hivatalok a Kormányhivatal szervezeti egységeiként működnek, élükön hivatalvezető áll.

A járási hivatalok látják el a korábban jegyzői hatáskörbe tartozó államigazgatási feladatok jelentős részét. Így különösen az okmányirodai feladatokat, hatósági és szociális feladatokat, illetve gyámhivatalokban a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatokat.

A feladatok-és hatáskörök telepítése teljesen következetességgel még nem valósult meg, hiszen több tucat államigazgatási hatósági jogkör maradt meg továbbra is jegyzői hatáskörben. Az anyakönyvi igazgatás hagyományaira és 2013. január 1. utáni működésére tekintettel – az alaptörvényi rendelkezések lehetővé teszik – (2013. márc. 25. után), hogy a polgármesteri hivatalok ügyintézői átruházott államigazgatási feladat-és hatásköröket kapjanak.

Lehetőség van tehát elvben és gyakorlatban a hatásköri profilok további egységesítésére, az államigazgatási hatáskörök további telepítésére.

A X. Kerületi Hivatal Törzshivatalból és két szakigazgatási szervből (Gyámhivatal, Népegészségügyi Intézet) tevődik össze, elsősorban államigazgatási hatósági tevékenységet látunk el. Ez a struktúra lehetőséget kínál arra, hogy a kerületi polgárok ügyeiket egységes és magas színvonalon, egyszerűen, illetve rövidebb elbírálási és várakozási idő alatt intézhessék.

A járások (kerületi hivatalok) kialakításának koncepcióját a lakosok csak lassabban értették meg, de a visszajelzések a könnyebb ügyintézés elfogadottságában egyre inkább erősödnek.

#### 2. A X. Kerületi Hivatal szervezeti felépítése, szakigazgatási szervei

A Kerületi Hivatal belső struktúrája: Okmányirodai Osztály (26 fő), Hatósági Osztály (10 fő), Működés Támogató Osztály (8 fő) képezi a kerületi Törzshivatalt. A Gyámhivatal (12 fő), valamint a Népegészségügyi Intézet (30 fő) a szakigazgatási szerveink. Az ágazati, illetve a funkcionális feladatok számbavételével, sikerült az egyes munkakörök tartalmát pontosan meghatározni, és egymástól elhatárolni. A munkaköri leírásokat az első félév során elkészítettük.

A Hivatal több lépcsőben készítette el az Ügyrendjét. Először 2013. januárjában küldtük meg a BFKH (továbbiakban: Kormányhivatal) részére az általunk készített Ügyrend tervezetet.

Az Ügyrend szerkezetét és tartalmát tekintve követi az ajánlott mintát, emellett számos vonatkozásban tartalmazza a helyi sajátosságokat is. A Hivatal megalkotta a saját ügyiratkezelési – ügyviteli szabályzatát is, mely az Ügyrend függelékét képezi. Hivatalunkban a kinevezett hivatalvezető-helyettes látja el a Hatósági Osztály vezetési feladatait. A Működés Támogató Osztály vezetésére sincs külön osztályvezető, a munkatársak közvetlen hivatalvezetői alárendeltségbe tartoznak. A kisebb létszámú szervezeti egységek vezetése, működtetése ily módon jobban áttekinthető, a közbülső vezetési szintek beiktatása indokolatlan és felesleges lenne.

A kiadmányozási jog gyakorlásának változtatása kapcsán vált szükségessé az Ügyrendünk módosítása, mely módosítást, valamint az egységes szerkezetű Ügyrendet a Kormány megbízott Úr jóváhagyta.

A Hivatal két szakigazgatási szerve a BFKH X. Kerületi Gyámhivatala, valamint a BFKH X. Kerületi Népegészségügyi Intézete, melyeknek külön Ügyrendjük van. A Népegészségügyi Intézet illetékességi területéhez tartoznak a főváros XVII.-XVIII. kerületei is.

### **3. A X. Kerületi Hivatal személyi állománya**

A járások kialakítására az önkormányzatoktól a fővárosban 1398 fő került átvételre, országos szinten közel 9800 fő. Budapest vonatkozásában Budapest Főváros Kormányhivatala fővárosi kerületi hivatalainak megalakulásával elbocsátásra nem került sor, a hivatal az önkormányzatoktól átvételre kerülő személyi állomány munkájára minden esetben számított.

A BFKH X. Kerületi Hivatalának állományi létszáma 88 fő (ebből: Gyámhivatal: 10 fő, Népegészségügyi Intézet: 30 fő).

A 2013. január 01-i induláskor a Törzshivatal és a Gyámhivatal személyi létszáma 34+10 fő, a X. kerületi Önkormányzattól került átvételre a járási törvény rendelkezéseinek (2012. évi XCIII. tv.) megfelelően. A BFKH törzshivatalától 2013. februárjában 2 fő szabálysértési ügyintéző átvételére került sor. A kerületben működő Népegészségügyi Intézet személyi állománya a jogelőd BFKH szakigazgatási szervtől került áthelyezésre. A Kerületi Hivatal működtetését új elhelyezési és szervezeti feltételek mellett indítottuk el. Az indulás nehézségeit sikerült viszonylag rövid idő alatt áthidalnunk, az ügyintézői állomány fegyelmezett és aktív közreműködésével. A legtöbb kolléga jól tudott alkalmazkodni a megváltozott helyzetéhez, s a feladatok elvégzéséhez.

Kritikus volt, hogy az induláskor nem volt az Okmányirodának vezetője, áprilisban pedig változás történt a Gyámhivatal vezetésében. A Népegészségügyi Intézet vezetőjének helyettese az év elejétől nyugállományba vonult. Megfelelő és alkalmas vezetők kinevezésével azonban konszolidálódtak a belső vezetési problémák.

Belső személyi átcsoportosítások révén, ügyintézői státusok biztosításával meg tudtuk erősíteni az okmányirodai ügyintézés helyzetét.

Február elejére hivatalvezető-helyettes kinevezésére került sor, aki egyúttal a Hatósági Osztály vezetését is ellátja.

Az alacsonyabb bérezés és a nem kielégítő munkafeltételek ellenére munkavállalói oldalról 2013-ban mégsem kezdeményeztek közszolgálati jogviszony megszüntetést. A közszolgálati jogviszonyok megszüntetésére legtöbb esetben nyugdíjazás miatt került sor. Egy-két problémás munkatárs esetében a közös megegyezéssel való megszűnést sikerült elérni. Eredménynek tartjuk, hogy a BFKH személyi állományának egészére vetíthető fluktuáció nagyságrendjéhez képest a X. Kerületi Hivatal létszámhelyzete kiemelkedően stabilnak értékelhető.

(Új belépők száma: 8 fő, lemondott kormánytisztviselők száma: 3 fő, későbbi áthelyezés Önkormányzattól: 7 fő)

A KAB képzéseken 2013-ban 27 fő vett részt és tett sikeres vizsgát.

#### **4. A X. Kerületi Hivatal államigazgatási feladatai során elvégzett tevékenységének tapasztalatai**

A Kerületi Hivatal ügyiratforgalma a szakigazgatási szervekkel együtt 2013. évben 28.570 főszámos és 59.744 alszámos irat volt. Ügyintézőink személyes ügyfélfogadás keretében egy héten átlagosan 1300 főt fogadtak.

A járások kialakításával, a Kerületi Hivatalok felállításával kapcsolatos tipikus probléma, hogy nem csak az ügyfelek, de sokszor a társszervek sem tudják még, hogy milyen ügyekben lehet a Kerületi Hivatalhoz fordulni, így 2013-ban 41 esetben kellett a Kerületi Hivatalhoz tévesen került iratokat – formális eljárás keretében – az eljárásra jogosult szervhez átteni, többségében anyakönyvi ügyekben, építési ügyekben, illetve hirdetmények közzétételi megkereséseinek.

A kerületben kiemelkedő a szociális igazgatáshoz tartozó ügyek száma. Az iktatási adatok alapján megállapítható, hogy az alanyi és normatív közgyógyellátás megállapítása iránti kérelmek száma folyamatosan emelkedik. Jogszabályváltozás folytán a helyi Önkormányzatok által megállapítható méltányossági közgyógyellátási kérelmek elbírálásához szükség van a Kerületi Hivatal előzetes eljárására, miszerint a kérelmező alanyi és normatív közgyógyellátásra nem jogosult. Felvettük a kapcsolatot és hatékony együttműködést építettünk ki az Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Szociális és Egészségügyi Csoportjával az eljárások ésszerű, ügyfélbarát kezelése érdekében.

A 2013. év tapasztalatai alapján megállapítható, hogy a szabálysértési feljelentések folyamatosan emelkedő tendenciát mutatnak. Jelentősen megemelkedett a szabálysértési eljárások száma az Önkormányzat Képviselő-testületének a közterület használatáról szóló 12/2013. (III.25.) számú rendelete hatálybalépése óta. Szeszkesital közterületi fogyasztása miatt 2013. évben 123 eljárás indult, engedély nélküli közterületi árusítás miatt 20, az árusoktól 14 esetben kerültek lefoglalásra árusított termékek.

A Gyámhivatalban a legtöbben a gondnoksági- családi jogállás rendezési-, vagyoni ügyben és pénzbeli támogatás (gyermektartásdíj megelőlegezés, otthonteremtési támogatás) kérése céljából keresik fel szakigazgatási szervünket. Az ideiglenes hatályú elhelyezés, a kiskorúak veszélyeztetettsége miatt a védelembe vétel hangsúlyozottan fontos, hiszen a megelőzés, a prevenció egyben a munkánk eredményességét is jelzi. Ahol a megelőzés nem sikeres, átmeneti nevelésbe vétel történik, ezek felülvizsgálatánál a tárgyalások lefolytatása gyakran ügyfélfogadási időn kívülre esik, a nagy létszámú ügyfélkör miatt. (Mivel egyidejűleg többen jelennek meg egy tárgyalásra). A kapcsolattartási ügyekben az időigényesség, a tárgyalások eredményközpontú lebonyolítása a lényeg. Ez a legkényesebb terület, mivel a felek között még meglévő indulatok érzelmileg itt csapódnak le. Az adminisztratív – ügyfél személyes jelenléte nélküli – ügyintézés mennyisége sok (ügygondnok, eseti gondnok rendelés, környezattanulmányok készítése megkeresésre). A belföldi jogsegély kéréseknél kerületünkben kiemelendő, hogy itt van a BV Intézet, az IMEI, ahol szinte valamennyi ügykörben történnek meghallgatások.

A Népegészségügyi Intézet feladatellátási körében felelősségteljes és összetett szakmai munkát jelentett egy gyermek háziorvosi tevékenységet végző doktornő hatósági ellenőrzése a sajtónyelvű hírtől kapott agárdi kisgyermek halálesetével kapcsolatban. Az ügyben az Alapvető Jogok Biztosa saját hatáskörében szintén vizsgálatot indított, az AJB eljárásában intézetünk is részt vett.

A XVIII. Kerületi HVB elnökének a megkeresésére a BFKH NSzSz munkatársaival ellenőrzést végeztünk az FTSZV Kft. telephelyén az adott kerületben, egy környezetszennyezés kapcsán (ivóvízbázis veszélyeztetettség felmerülése). A helyszíni szemle során azonnali intézkedést igénylő közegészségügyi hiányosságot nem állapítottunk meg.

## **5. A 2013. évi új feladat- és hatáskörökhöz kapcsolódó főbb szervezeti változások**

2013. évben a kerületi hivatalokhoz került az egyszerűsített állampolgárság megszerzésére irányuló kérelmek benyújtása, melyre az Okmányirodában van lehetőség. A megszerzett állampolgárság után kiállított személyi okmányok átadás-átvételi eljárását az Endre utcai hivatal Hatósági Osztályán tesszük lehetővé.

A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény módosítása következtében 2013. március 1-jével bevezetésre került az értesítési cím nyilvántartásba vételének lehetősége. (Ennek informatikai feltételei csak 2014. március 1-jétől kerülnek biztosításra).

A KEKKH honlapján 2013. május 27. óta elérhető az okmánystátusz lekérdező szolgáltatás, amely lehetőséget biztosít útlevél, személyazonosító igazolvány és vezetői engedély iránt benyújtott kérelmek állapotának, folyamatban lévő, illetve elkészült okmány státuszának ellenőrzésére. ([www.kekkh.gov.hu](http://www.kekkh.gov.hu)) 2013. év októberében a KEKKH ajánlásának megfelelően kialakításra került a fővárosi kerületi hivatalok okmányirodái közötti ügyfél-átirányítási rendszer. A X. Kerületi Okmányiroda helyettesíti a XVI. Kerületi Okmányirodát, míg szakrendszeri leállás esetén minket a XIV., illetve a XVI. Kerületi Okmányiroda helyettesít.

A jegyzői hatáskör átkerülésével a Gyámhivatal ügykörei tovább bővültek a védelembe vétel, az iskolázatási támogatás bekerülésével, ugyanakkor az átkerült személyi állomány is új feladatkörökkel ismerkedett meg (pl.: családi jogállás rendezése, kapcsolattartás, gyermektartásdíj megelőlegezése, otthonteremtési támogatás.) A változást úgy próbáltuk minél zökkenőmentesebbé tenni, hogy az eddigi ügykörökhöz kapcsolódóan a családok részére nyújtott segítségnyújtás komplex szemléletét kívántuk megvalósítani a munkánk során.

## **6. A X. kerületi okmányiroda nyitva tartása és az ügyfélfogadás tapasztalatai, fejlesztései, az ügyfélfogalom bemutatása**

Az Okmányiroda 2013. évben a Polgármesteri Hivatalban megszokott ügyfélfogadási rendben fogadta az ügyfeleket. A folyamatos statisztikai jelentések összesítéséből megállapítható, hogy éves szinten több mint 500 ügyfél intézte ügyeit irodánkban, köszönhető ez a létszám annak, hogy a lakcímbjelentés kivételével, országos illetékességgel fogadjuk az ügyfeleket a többi ügykörben. Az ügyfélszám megnövekedése sokszor feszültséget okozott a várakozási idő vonatkozásában. Okmányirodánk időpont foglalásra és napi sorszámra is fogad ügyfeleket, így a vonzáskörzetben élők és dolgozók számára ideális ügyintézési helyszínné vált, annál is inkább, mivel több okmányirodában nincs azonnali ügyintézésre lehetőség. A megnövekedett ügyfélszám befogadására az okmányiroda fizikai adottsági nem megfelelőek. A bővítés lehetősége a szomszédos, üres üzlethelyiségek egybenyitásával valósulhat meg, a tervek elkészültek, már csak a kivitelezés várat magára. A helyiségcsoport év közbeni átadását megköszönjük az Önkormányzatnak.

Az ügyfélbarát ügyintézés célkitűzésének megvalósítása a Kormányhivatal kiemelt stratégiája, amelynek elsődleges eleme az ügyfélfogadási idő bővítése, Ennek érdekében tett javaslatunkat a Kormány megbízott Úr jóváhagyta, így 2014. február 10-étől az ügyfélfogadás az alábbiak szerint alakul az Okmányirodában:

Hétfő: 12.30-17.30; kedd: 7.00-13.00; szerda: 7.00-16.00; csütörtök: 11.30-15.30; péntek: 7.30-13.00.

A kormányzati-területi igazgatás továbbfejlesztésének kiemelt programja, hogy az okmányirodák 2014-től kormányablakokká alakulnak át, s ezáltal az ügyek intézését az eddigieknél jóval szélesebb körben lehet egy helyen kezdeményezni. Ehhez a X. kerületi okmányirodai helyszínen is számos fejlesztést kell

végrehajtani ahhoz, hogy az új egységes rendszer itt is bevezethető legyen. Szorosan ide tartozik, a kulturált ügyfélváró és ügyintézői terek megfelelő méretű kialakítása az épület bővítésével. Szeretnénk ha ez a beruházás 2014. évben minél előbb elkezdődhetne.

### **7. Ügyfél-elégedettség tapasztalatok, közérdekű bejelentések, javaslatok, panaszok kezelésének rendje**

A Hivatalban a közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok intézéséről belső hivatalvezetői utasítás rendelkezik. Panaszt és közérdekű bejelentést lehet tenni szóban, írásban vagy elektronikus úton. A szóban tett bejelentés történhet személyes megjelenés vagy telefonon történt bejelentés útján.

A bejelentésekről nyilvántartást vezetünk, melyet havonta megküldünk a Kormányhivatal felé, így a felettes szerv kontrollja folyamatos.

A BFKH X. Kerületi Hivatalának Működést Támogató Osztályán a 2013. évben bejelentés nem történt. A Hatósági Osztályon 1 db ügyintézéssel kapcsolatos panasz (megalapozott) érkezett. Okmányirodai Osztályunkon 6 db panasz érkezett, melyből 1 db volt megalapozott. A Gyámhivatalnál 2 db. megalapozatlan panaszt regisztráltunk. A Népegészségügyi Intézetnél az ügyintézés miatt nem emeltek ügyfélpanaszt. Az Intézethez érkezett panaszok túlnyomó többségében ún. eljárást-keletkeztető beadványok, melyeket rendes hatósági eljárások keretében kezelnek.

A bejelentések kivizsgálása minden esetben megtörtént és a szükséges intézkedésekre is sor került.

Ügyfél-elégedettség mérésére az Okmányirodában kb. 4 hónapig került sor. Az ügyfelek a nyári hónapokban az elviselhetetlen hőségre és levegőtleniségre panaszkodtak. Talán ezek következményeként került beépítésre az épületbe a légkondicionáló berendezés. A 2013. évben indult KAB képzések miatt az okmányirodai ügyfélfogadást nem tudtuk a megszokott létszámmal teljesíteni, ezért a várakozási idő sok esetben megnőtt és ilyenkor sokszor kellett a feszült helyzeteket feloldani.

Összességében a Hivatal feladatkörébe tartozó valamennyi ügykörben elmondható, hogy az ügyintézés az ügyfelek nagyobb részének megelégedésével történik, az ügyintézők pedig hatékonyan, a legjobb szakmai tudásuk nyújtásával törekszenek a munkájukat elvégezni.

### **8. A X. kerületi helyi védelmi bizottság működésének 2013. évi tapasztalatai**

A védelmi igazgatás, illetve a HVB iratanyagának átadás-átvételére az Önkormányzattól 2013. év januárjában került sor, amely rendezett körülmények között zajlott le és került jóváhagyásra. A Kerületi Védelmi Bizottság alakuló ülését 2013. 01. 18-án tartotta. A HVB megalakította katasztrófavédelmi, honvédelmi és működéstámogató munkacsoportjait, a munkacsoportok létszáma feltöltésre került, a munka és működési terveket a Védelmi Bizottság elfogadta. Az év folyamán a Helyi Védelmi Bizottság 2 rendes és egy rendkívüli ülést tartott. A kerületet sem az év eleji hóhelyzet, sem a nyári áradás nem érintette a HVB összehívására nem is volt szükség. A nyári árvízi helyzet kapcsán azonban a HUNGEXPO befogadóhely kialakításában, illetve ennek bemutatásán a kerületi Védelmi Bizottság részéről is részt vettünk. A HVB az év folyamán 2 katasztrófavédelmi és 1 honvédelmi gyakorlaton vett részt. A tapasztalatok alapján megállapíthatjuk, hogy a védelmi-igazgatás terén a feladat-ellátásban érintett szervek példaértékűen működnek együtt velünk.

## 9. Kerületi egyházi, civil, gazdasági szervezetekkel való kapcsolattartás, az együttműködés keretei

A Kerületi Hivatal megalakulását követő első 2 hónapban a Hivatalvezető felkereste a hivatal tevékenységének bemutatása és személyes bemutatkozás céljából a nagy történelmi egyházak vezető lelkészeit hivatalukban. A Havasi Gyopár Alapítvány meghívásának eleget téve több rendezvényükön jelentünk meg a Hivatalvezető és a Népegészségügyi Intézet vezetője képviselőjében. A kerületi közbiztonsági fórum értekezletein a Hivatalvezető rendszeresen megjelent. A Tisztifőorvos Asszony a Civil Fórum rendezvényén is képviseltette magát. A kerületi civil szervezetekkel összességében jó kapcsolatokat ápolunk és nyitottak vagyunk minden a részükről történő megkeresésre, meghívásra.

## 10. A X. Kerületi Hivatal főbb közéleti megjelenései

A Hivatalvezető rendszeresen részt vesz az Önkormányzat Képviselő-testületi ülésein, az éves rendes közmeghallgatáson. A Tisztifőorvos Asszony is képviseli az ágazatát a képviselő-testületi, bizottsági üléseken, aktív résztvevője a Kábítószerügyi Egyeztető Fórumnak.

A Hivatalvezető-helyettes Asszony heti rendszerességgel vesz részt az állandó kerületi Közbiztonsági Koordinációs Értekezlet üléseinek munkájában.

A kerület közbiztonsága érdekében közreműködésünket folyamatossá és még hatékonyabbá kívánjuk tenni.

A Hivatalvezető 2013. évben szerepelt az ATV Kőbányai Regionális Híradójának riportjában, ahol bemutatkozó interjút készítettek vele. Ugyancsak interjút készített vele a Kőbányai Hírek című kerületi újság is. 2013. július 11-én 1 órás riport keretében vett fel a hivatalvezetővel interjút a kerületi hivatal munkájával kapcsolatosan az Orient Rádió.

November 28-án a „Hivatalok Napja” országos közigazgatási nyílt nap alkalmával a hivatalvezető bemutató órát tartott a kormányhivatalok működéséről a helyi Szent László Gimnáziumban.

A Tisztifőorvos Asszony egészségügyi szaktémákban részt vett stúdióbeszélgetéseken, illetve riportot adott a helyi újságoknak és elektronikus médiának is.

## 11. Vezetői összegzés

Összességében úgy értékeljük, hogy a polgár-és ügyfélbarát közigazgatás kialakítása irányába vivő progresszív lépés volt Budapesten is a kerületi hivatalok kialakítása.

A Kerületi Hivatal személyi állománya és működési struktúrája – amennyiben a szükséges feladatkövető fejlesztési erőforrásokat megkapja – alkalmas lesz az integrált ügyfélszolgálati rendszer (Kormányablak) szolgáltatási funkciójára. Ez jelentené a legnagyobb előrelépést a kerületi polgárok még gyorsabb, korszerűbb és jobb minőségben történő kiszolgálásában.

A Hivatal megalakulása idején az Önkormányzat és munkatársai kiemelkedően értékes támogatást nyújtottak a szükséges anyagi-tárgyi feltételek előteremtéséhez, melyet ezúton is megköszönünk.

Mindkettőnk munkájának legavatottabb értékelő a kerület polgárai, akiknek szolgálatára hivatottak vagyunk, ezért hivatalaink különösen jó együttműködését a jövőben messzemenően fontosnak tartjuk.

Budapest, 2014. január „30.”



hivatalvezető



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA

KORMÁNYPEGBÍZOTT

**Ügyiratszám:** BPB/200/00023-13/2014 **Tárgy:** Tájékoztatás a kerületi hivatalok 2013. évi működéséről  
**Hiv. szám:** -  
**Mellékletek:** 1 db tájékoztató

**Kovács Róbert**  
polgármester részére

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai  
Önkormányzat

**Budapest**  
Szent László tér 29.  
1102

**Tisztelt Polgármester Úr!**

Az államigazgatási struktúra megújításával a Kormány elkötelezett célja a Jó Állam szolgálatában az ügyfélközpontú és hatékony közigazgatás megteremtése. Ennek keretében kerültek kialakításra országos szinten 2013. január 1-jével a járások (fővárosi kerületi hivatalok), amelyek az államigazgatás legkisebb területi egységévé váltak.

A közigazgatás szervei közötti kölcsönös együttműködés szellemében és a minél teljesebb információáramlás biztosíthatósága érdekében időszerűnek tartottam a kerületi önkormányzatának és a képviselő-testületének a tájékoztatását a kerületi hivatal 2013. évi tevékenységéről.

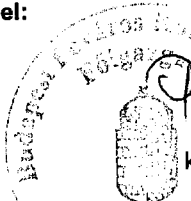
Az ügyfélbarát és szolgáltató közigazgatás továbbfejlesztése érdekében a járási hivatalok zavartalan indulása volt a 2013. év legfontosabb közigazgatási feladata. Mára elmondhatjuk, hogy az ügyfelek részéről érkezett visszajelzések alapján elértük azon célunkat, hogy ügyeik intézése során a változásból fakadóan a pozitívumokat érzékeljék. A működés első évi tapasztalatait mérlegelve elmondható, hogy a közigazgatás átalakítása sikeres volt, a kerületi hivatalok megalakítása beváltotta a hozzáfűzött elvárásokat, beilleszkedtek a területi közigazgatás szervezetrendszerébe.

Álláspontom szerint az önkormányzata és a kerületi hivatal közötti kiegyensúlyozott munkakapcsolat fenntartását erősíti és biztosítja a folyamatos és kölcsönös együttműködés, amelyhez kapcsolódva mellékelten megküldöm a X. Kerületi Hivatal 2013. évi működésének tapasztalatairól készült tájékoztatót további szíves felhasználás céljából.

A további sikeres együttműködésben bízva

Budapest, 2014. február 21.

**Tisztelettel:**

  
*Dr. Pesti Imre*  
**Dr. Pesti Imre**  
kormány megbízott