



NÓGRÁD MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

BÁTONYTERENYEI JÁRÁSI HIVATALA

**TÁJÉKOZTATÓ**

Nógrád Megyei Kormányhivatal Bátonyterenyi Járási Hivatalának  
2020. évi tevékenységéről



Készült: Nógrád Megyei Közgyűlés 2021. november 18-i ülésére

Előterjesztő: Imreh Erika Járási Hivatalvezető

## Tisztelt Megyei Közgyűlés!

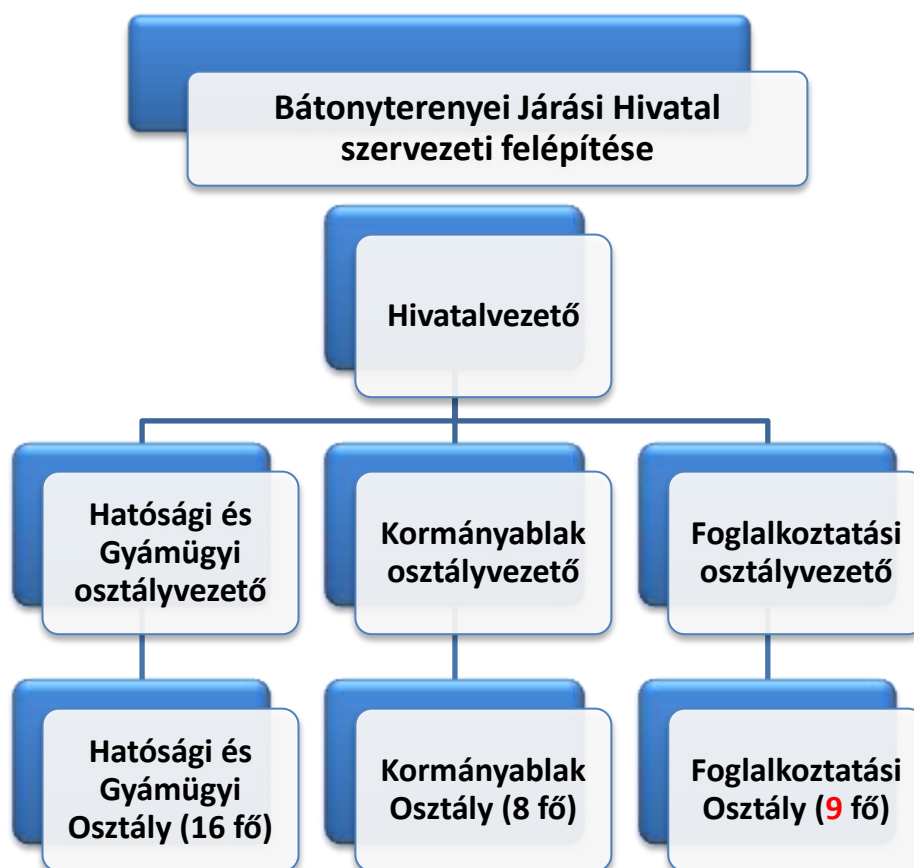
A Nógrád Megyei Kormányhivatal Bátonyterenyei Járási Hivatala (továbbiakban: Járási Hivatal) 2020. évben megfelelő tárgyi feltételek mellett, a jogszabályok maradéktalan betartásával látta el a hatáskörébe tartozó feladatokat.

### 1. Járási Hivatal szervezeti felépítése

A Járási Hivatal vezetője 2013. január 1. napjától Imreh Erika.

A Járási Hivatal szervezetében 2020. évben jelentős változás nem történt. 2020. évben – a korábbi évhez hasonlóan - a Járási Hivatalon belül 3 osztály - a Kormányablak Osztály, a Hatósági és Gyámügyi Osztály valamint a Foglalkoztatási Osztály – látta el a hivatal feladat- és hatáskörében tartozó feladatokat.

A Járási Hivatal jelenlegi szervezeti felépítése:



A Járási Hivatal munkatársai a képesítési előírásoknak megfelelnek, a szükséges gyakorlattal rendelkeznek.

Az elmúlt évben megfelelő volt a szakmai irányítókkal való kapcsolattartás, együttműködés. A vezetők jó kapcsolatot áptak az illetékességi területükhöz tartozó önkormányzatokkal, illetve az önkormányzatok polgármestereivel, jegyzőivel, valamint a megyei közgyűléssel.

## 2. Járási Hivatal elhelyezése

A Járási Hivatal sajátos adottsága, hogy két osztály – a Kormányablak Osztály, valamint Hatósági és Gyámügyi Osztály – a hivatal székhelyén, egy épületben, míg a Foglalkoztatási Osztály egy másik városrészben lévő épületben helyezkedik el. A hatékony munkaszervezési intézkedéseknek köszönhetően azonban ez a földrajzi távolság a feladatellátásban nem jelent problémát.

A Járási Hivatal elhelyezése, tárgyi felszereltsége, eszközellátása (informatikai eszközök, bútorellátottság, irodatechnikai eszközök) jónak mondható.



A Foglalkoztatási Osztály egy különálló épületben található. (székhelye 3078 Batonyterenye, Madách út 6/B.)



2018. január 1-jével kezdte meg működését az egyes adóügyi ügyfélszolgálat, mely iránt 2020. évben is nagy volt az érdeklődés az ügyfelek körében. Különös tekintettel arra a tényre, hogy a járás területén az adóhivatalnak korábban nem volt ügyfélszolgálata.

### **3. Járási Hivatal illetékessége**

A Járási Hivatal 8 településre kiterjedő illetékességgel látja el feladatait. Az illetékességi területhez tartozó települések: Bátonyterenye, Dorogháza, Mátramindszent, Mátranovák, Mátraterenye, Mátraverebély, Nemti, Szuha. A járás székhelye: Bátonyterenye. A járásszékhely és a járáson belül legtávolabb lévő település (Bátonyterenye-Mátranovák ) közötti távolság 19 km. A járás lakosság száma közel 21.000 fő. A Bátonyterenyei járás hátrányos helyzetű térség.

A Járási Hivatal illetékességi területéhez tartozó települések közigazgatási hatósági életében a járási kirendeltségek és a települési ügysegédek tevékenysége meghatározó. A Járási Hivatalnak két kirendeltsége működik Mátraterenyén és Mátranovákon. A települési ügysegédek száma 2 fő. A két kirendeltségen heti két alkalommal, a többi településen heti egy-egy alkalommal van ügyfélfogadás, összességében a járáshoz tartozó településeken eltöltött ügyfélfogadási idő heti 24.óra. Az ügyfélfogadások időpontjának meghatározásakor az ügyfelek igényeit, az önkormányzatok ügyfélfogadási rendjét, a helyi szokásokat vettük figyelembe. Az ügyfélfogadási idő alatt jellemzően folyamatos az ügyfelek jelenléte. A kirendeltségek valamint a települési ügysegéd útján a járás valamennyi állampolgárához eljut a hatósági ügyintézés. Tapasztalataink szerint a települési ügysegéd közreműködésével intézett ügyeken belül a szociális ügyek aránya a meghatározó. A települési ügysegédek tájékoztatást adnak a Járási Hivatal hatáskörébe tartozó ügyekről, segítséget nyújtanak az ügyintézés megkezdésében, a kérelmeket átveszik. A járás lakossága kedveli és igényli az

ügyfélbarát ügysegédi szolgáltatást. Az ügysegédek jó kapcsolatot alakítottak ki a helyi önkormányzatokkal és az ügyfelekkel.

#### **4. Járási Hivatal tevékenysége, 2020. évi intézményi munkaterve**

A járási hivatal jogszabályban meghatározott főbb feladatai:

- a) járási hivatalvezetői titkársági feladatok,
- b) ügyfélszolgálati és kormányablak feladatok,
- c) okmányirodai feladatok,
- d) általános járási hatósági feladatok,
- e) oktatással kapcsolatos feladatok,
- f) szociális és gyámügyi feladatok,
- g) foglalkoztatási, közfoglalkoztatási feladatok,
- h) járási védelmi igazgatási feladatok.

A Járási Hivatal 2020. évi intézményi munkaterve a szervezeti felépítésből adódóan, az osztályok munkaterveinek integrációjával állt össze.

A Bátorterenyi Járási Hivatal 2020. évi kiemelt feladata a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő feladatok végrehajtása, a Bátorterenyi Járási Hivataltól más közigazgatási szervekhez, illetve az önkormányzatokhoz kerülő feladatok, folyamatban lévő ügyek átadása.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály a feladatellátása során kiemelt figyelmet fordít a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő törvény és kormányrendelet végrehajtására, a feladatok és folyamatban lévő ügyek zavartalan átadására, különös tekintettel a szabálysértési hatósági feladatok átadására.

Az Osztály feladatként tűzte ki, hogy 2020. évben is tovább kell erősíteni a települési ügysegédi rendszert, mivel egyre növekszik azon állampolgárok száma, akik ezt a szolgáltatást a környező településen igénybe veszik.

A Kormányablak Osztály feladatellátásának célja a teljes körű ügyfélkiszolgálás biztosítása, az ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása a jogszabályok betartásával, továbbá az ügyfelek igényeit és érdekeit figyelembe vevő, ügyfélközpontú szolgáltatás. Kiemelt célkitűzés, hogy a Kormányablak Busz eljusson a járás kistépelésére, idősök otthonába, közel hozva ezzel az ügyintézés lehetőségét az emberekhez, különösen az idősebbekhez, akik életkorukból adódóan nehezebben tudnak eljutni a járás székhelyére.

A Kormányablak részt vesz az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) megismertetésével összefüggő feladatok végrehajtásában, biztosítja az állampolgárok számára az egészségügyi adatokkal kapcsolatos digitális önrendelkezési jogot. A digitális önrendelkezés keretén belül bárki dönthet úgy, hogy szabályozza a rá vonatkozó egészségügyi adatok átláthatóságát, és az azokhoz történő hozzáférést az egészségügyi ellátórendszer számára.

Kiemelt feladat a Kormányablakba integrálásra kerülő, folyamatosan bővülő ügykörök nyomon követése, zökkenőmentes ellátása, különös tekintettel az Európai Egészségbiztosítási Kártya és a TAJ kártya másodlat kiadására, valamint a kormányablak ügykörök fejlesztése keretében 2020. január 1-jétől igényelhető hatósági erkölcsi bizonyítvány közvetlen kiadására. A kormányablak továbbra is megkülönböztetett figyelmet fordít a családvédelmi akcióterv elemeivel – a babaváró támogatással, a nagycsaládosok gépjárművásárlási kedvezményeivel és a jelzáloghitel elengedésével - kapcsolatos tájékoztatásra, a kérelmek továbbítására.

A Kormányablak 2020. évben is nagy hangsúlyt helyez az elektronikus közigazgatás fejlesztéséből adódó feladatok hatékony ellátására.

A Foglalkoztatási Osztály tevékenységének legfontosabb feladata 2020-ban a munkahelyek megőrzése, a munkanélkülivé válás megelőzése, a hátrányos helyzetű álláskeresők helyzetbe hozása a munkaerőpiacon a hazai és uniós források hatékony és eredményes felhasználásával. Az osztály tevékeny során kiemelt figyelmet fordított a munkaerőpiaci szolgáltatások biztosítására az álláskeresők részére, vállalati kapcsolattartás keretében a munkaerőigények regisztrálására, mielőbbi kielégítésére, a minőségi munkaközvetítésre. Hatósági tevékenységük során nagy hangsúlyt helyeztek a szakszerűsége.

A Járási Hivatal a 2020. évi intézményi munkatervét teljesítette, a feladatainak eleget tett. Az első és második veszélyhelyzet ideje alatt, a járvány lassítása érdekében elrendelt korlátozó rendelkezések miatt 2020. évben a mobilizált kormányablak ügyfélszolgálati tevékenysége a veszélyhelyzet alatt szünetelt, ezért a kitelepülések száma a tervezettől elmaradt.

A települési ügysegédi rendszer működtetése is korlátozott volt, tekintettel arra, hogy 2020. március 16. napától 2020. május 13. napjáig, valamint 2020. november 11. napjától szünetelt az ügysegédi fogadóóra a veszélyhelyzet kihirdetésére tekintettel. 2019. évben 2350 ügyfél jelent meg a települési ügysegédek fogadónapján, 2021. évben mindössze 1371 ügyfél kereste fel a települési ügysegédet.

#### **A koronavírus-járvány helyi szintű megjelenése, a lakosságot érintő és a hivatalon belüli hatása, valamint a kezelése érdekében megtett intézkedések bemutatása:**

A 40/2020. (III.11.) Korm.rendelet rendelkezett a veszélyhelyzet kihirdetéséről. A veszélyhelyzettel kapcsolatos rendkívüli intézkedésekről külön kormányrendeletek rendelkeztek.

A Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkárának TKF-0/667/1/2020. számú levelének megfelelően a Bátorfyerényei Járási Hivatal munkatársai Magyarország területét nem hagyták el.

A Járási Hivatal munkatársai az általános munkarend szerint végezték munkájukat, az általános munkarendtől eltérő foglalkoztatás nem volt. Otthoni munkavégzés elrendelésére nem került sor.

A Miniszterelnökség Területi Közigazgatásáért Felelős Államtitkár TKF-2/682/3/2020. számú levelének megfelelően a Kormányablak Osztály a kiállított hivatalos okmányokat kizárólag postai úton kézbesítette, annak személyes átvételére az ügyfélszolgálatokon nem volt

lehetőség. 2020. március 18-ától a kormányablak csak előre foglalt időpontokban fogadott ügyfeleket. Az időpontfoglalás lehetősége a 1818 kormányzati ügyfélvonalon, a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül biztosított volt. A foglalható időpontok tekintetében 8 ablak megnyitására került sor, így biztosítottuk az ügyfelek részére valamennyi ügytípus esetében az ügyintézés. A veszélyhelyzet kihirdetése növelte az állampolgárok elektronikus ügyintézési hajlandóságát, amihez több esetben az ügyfélkapu azonosítás megléte szükséges.

A Mobilizált Kormányablak ügyfélszolgálati tevékenységét a veszélyhelyzetre tekintettel 2020. március 18-ától felfüggesztettük.

A Foglalkoztatási Osztályon az újonnan regisztrált ügyfelek száma megnövekedett ugyan, de az osztály feladatellátásában fennakadást nem okozott.

Az ügyféltérben kérelemgyűjtő ládákat helyeztünk ki, annak érdekében, hogy az átvételi elismervényt nem igénylő személyek/foglalkoztatók kérelmeiket – személyes interakció nélkül – leadhassák. Ezzel a lehetőséggel ügyfeleink kis számban éltek.

Intézkedtünk a nem fertőtleníthető tárgyak eltávolításáról az ügyféltérből. A bejáratokhoz kézfertőtlenítő készüléket helyeztünk el.

2020. március 18-ától az ügysegédi fogadónap szünetelt.

A veszélyhelyzet alatt az ügyfelek részéről panasz nem érkezett. Az időpontfoglalás alapján történő ügyintézéssel kapcsolatosan az ügyfelek visszajelzése pozitív volt, mivel várakozási idő nélkül tudták ügyeiket intézni.

Az ügyféltérben biztosított volt a távolságtartás, valamint a kézfertőtlenítés lehetősége. Gondoskodtunk az ügyfeleket tájékoztató plakátok kihelyezéséről, a szükséges információkat tartalmazó hirdetmények elhelyezéséről.

Március elejétől a koronavírus miatt kialakult járványügyi helyzet és a hozzá kötődő kormányzati intézkedések hatása befolyásolta a Helyi Védelmi Bizottság működését. A Helyi Védelmi Bizottság a HVB adatairól, rendelkezésre állásáról heti jelentésben tájékoztatta a Nógrád Megyei Védelmi Bizottság titkárságát.

A Helyi Védelmi Bizottság tájékoztatást adott az illetékességi területen önkormányzati házi ellátást igénylő személyek számáról, a speciális törődést igénylő személyek számáról, valamint a közétkeztetés megoldásának formájáról.

A HVB közreműködött a közösségi terek/tömegközlekedési eszközök megelőző fertőtlenítésének ellenőrzésében, valamint a háziorvosi praxisok új koronavírussal kapcsolatos védekezéshez szükséges védőfelszerelések felmérésében és az egészségügyi dolgozók védelme érdekében szükséges adatok felmérése végrehajtásában.

A Helyi Védelmi Bizottság elnöke folyamatosan tartotta a kapcsolatot a települési polgármesterekkel. A HVB folyamatosan tájékoztatta a Megyei Védelmi Bizottság Titkárságát a települések polgármesterei által elrendelt hétvégi korlátozó intézkedésekről, melyre két esetben került sor. A HVB rendkívüli ülést nem tartott.

Biztosítottuk az érettségi vizsgákkal kapcsolatos feladatellátást 2020. május-júniusi vizsgaidőszakban.

AZ NMKH Népegészségügyi Osztályának megkeresése alapján négy alkalommal közreműködtünk a sebészeti szájmaszkok, védőkesztyűk, egyéb védőeszközök házi orvosok, fogorvosok részére történő eljuttatásában.

2020. május 13. napjától visszatértünk a veszélyhelyzet előtti ügyfélfogadás biztosítására. A Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkárának TKF-2/930/3/2020. számú levelének megfelelően a kormányablakban megtörtént az időpont nélkül érkező ügyfelek fogadása. A Kormányablak teljes kapacitással látta el feladatait. Az ügyféltér bútorzatát átrendeztük, annak érdekében, hogy az előírt 1,5-2 méter távolság betartható legyen. Az ügyfelek az ügyfélváróban, illetve az ügyintézés során maszkot viseltek. A biztonsági őrök figyelemmel kísérték az előírások betartását, illetve segítették az ügyfelek sorszámhúzását, eligazítását.

Az ügysegédi ügyfélfogadás 2020. június 2-ától megkezdődött a településeken.

A 2020. évi LVII. törvény rendelkezett a veszélyhelyzet megszűnéséről 2020. június 18. napjával. A 283/2020. (VI.17.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése Magyarország egész területére egészségügyi válsághelyzet elrendelésével járványügyi készültséget vezetett be.

A 478/2020. (XI.3.) Korm. rendelet 2020. november 4. napjával a Kormány az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó SARS-CoV-2 koronavírus világjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki.

A Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkár TKF-2/1978/1/2020. sz. levelének megfelelően 2020. november 11. napjától kizárólag időponttal rendelkező ügyfelek fogadása biztosított, az elkészült okmányok postai úton kerülnek kézbesítésre, a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat és települési ügysegéd tevékenység teljes körűen felfüggesztésre került.

Az egészségügyi és az egészségügyben dolgozók, a nevelési, oktatási intézményekben nevelési, oktatási tevékenységet végző dolgozók, a szociális intézményekben dolgozók, valamint a bölcsődei ellátásban dolgozók SARS-CoV-2 koronavírus kimutatására alkalmas rendszer vizsgálatáról és az egészségügyi ellátással összefüggő egyes kérdésekről szóló 509/2020. (XI.19.) Korm. rendelet megjelenését követően 2020. november 23. napjától 2020. december 4. napjáig 29 helyszínen részt vettünk a nevelési, oktatási intézményekben nevelési, oktatási tevékenységet végző dolgozók, valamint a bölcsődei ellátásban dolgozók tesztelésében.

2020. december hónapban ismét közreműködtünk a kormányhivatalnál rendelkezésre álló védőeszközök alapellátás részére történő átadásában.

A veszélyhelyzet ideje alatt teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet ideje alatt elrendelt működési rendjéről szóló 556/2020.(XII.4.) Korm. rendelet hatálybalépését követően a szociális és gyermekvédelmi feladatellátást a rendeletben megfelelően biztosítottuk.



A veszélyhelyzet ideje alatt biztosított volt a munkanélküli ellátások, valamint a foglalkoztatási támogatások határidőre történő kifizetése. A Foglalkoztatási Osztály a magánszemély ügyfelek részére is biztosította az elektronikus ügyintézés, elektronikus jelentkezés lehetőségét. A pandémia átalakította a foglalkoztatási támogatások rendszerét, a személyes találkozások korlátozása miatt a szolgáltatási tevékenység, a képzések indítása nem a terveknek megfelelően alakult.

Az 1. és 2. veszélyhelyzet ideje alatt a Bátonyterenyei Járási Hivatal feladatellátása, az ügyfelek kiszolgálása biztosított volt. A korlátozó intézkedések miatt joghátrány senkit nem ért.

#### **4. 1. Kormányablak Osztály tevékenysége**

A Kormányablak Osztály 2020. évben az ágazati jogszabályoknak megfelelően ellátta a személyi okmányok kiadásával, pótlásával, a közlekedési igazgatási, valamint az egyéni vállalkozói ügyintézésrel kapcsolatos feladatokat. Megvalósult a Kormányablak elsőrendű célja, az ügyfelek hatékony, magas színvonalú, gyors és ügyfélbarát kiszolgálása, az ügyfelek elégedettségének további növelése.

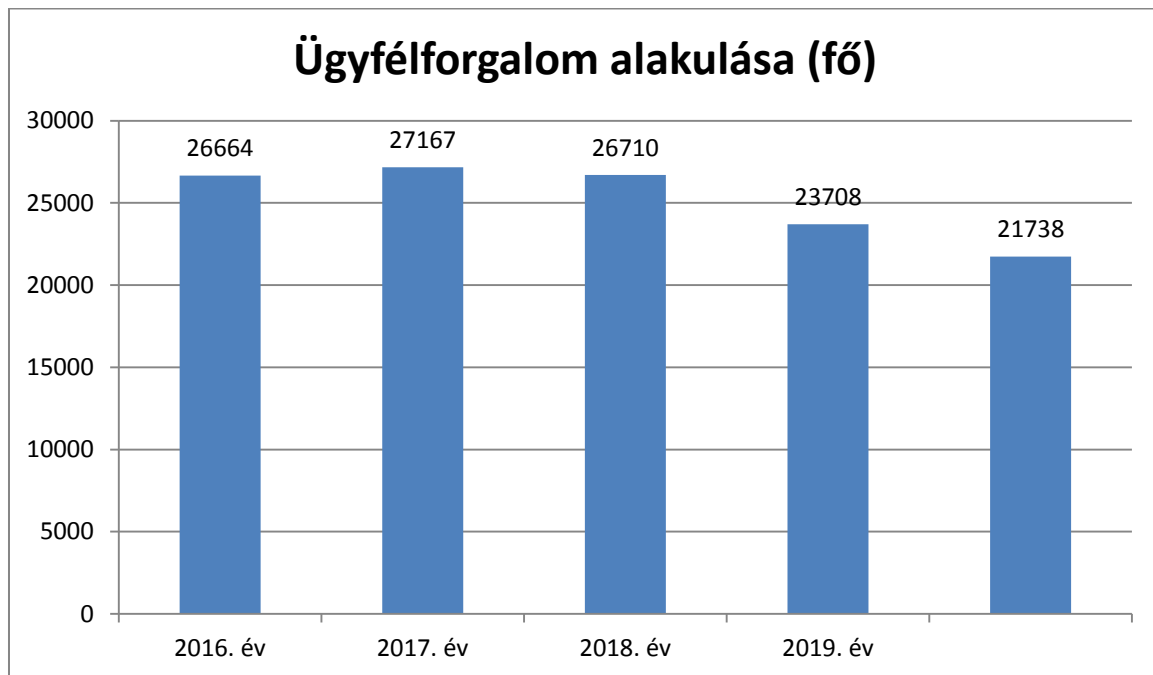
2020. évben a Bátonyterenyei Kormányablak létszáma 8 fő volt. A Kormányablak heti 42 órás nyitva tartással állt az ügyfelek rendelkezésére. Nagy munkaterhet rótt a munkatársakra, valamint több munkaszervezési intézkedést igényelt a folyamatos nyitva tartás biztosítása.

A Kormányablakban önálló gyermeksarok, valamint baba-mama szoba szolgálja a gyermekes családok kényelmes ügyintézését. Az ügyfélváróban ügyfélterminál (öninformációs kioszk) található, melynek segítségével ügyfeleink ügyfélkapujukon keresztül önállóan informálódhatnak. Az épület akadálymentesített annak érdekében, hogy ügyfeleink egyenlő eséllyel érjék el a kormányablak által nyújtott szolgáltatásokat. Az ügyfelek várakozását kényelmes, tágas ügyféltér biztosítja.

#### **Bátonyterenyei Kormányablak**



## Ügyfélforgalom alakulása



2020. évben tovább bővült a kormányablakban intézhető ügyek száma. Az ügyfelek nagy meglepedéssel fogadták, hogy 2020. január 1-jétől a hatósági erkölcsi bizonyítvány kiadására vonatkozó kérelem a kormányablakban benyújtható.

2020. január 1-jétől bővült a Járási Hivatal feladata, mely szerint a Járási Hivatal a parkolási igazolvány hatályának lejártá előtt 90 nappal értesíti az ügyfelet az igazolvány időbeli hatályának lejártáról és arról, hogyha jogosultsága továbbra is fennáll kezdeményezheti az igazolvány időbeli hatályának meghosszabbítását.

2020. január 1-jétől az egyéni vállalkozók nyilvántartásával kapcsolatos feladat- és hatáskörök megoszlottak a Járási Hivatal és az egyéni vállalkozók nyilvántartását vezető szerv, a Nemzeti Adó- és Vámhivatal között. 2020. január 1-jétől az egyéni vállalkozói tevékenységgel kapcsolatos hatósági ellenőrzési ügyekben eljáró szerv a Járási Hivatal.

A Kormányablak részt vett az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel (EESZT) kapcsolatos feladatok végrehajtásában, biztosítva az állampolgárok számára az egészségügyi adatokkal kapcsolatos önrendelkezési jogot. Az ügyfelek jelentős számban éltek az elektronikus meghatalmazás jogintézményével.

A Kormányablak megkülönböztetett figyelmet fordított a családvédelmi akcióterv elemeivel – a babaváró támogatással, a nagycsaládosok gépjármű-vásárlási kedvezményeivel és a jelzáloghitel elengedésével – kapcsolatos tájékoztatásra, a kérelmek továbbítására.

A mobilizált kormányablak kitelepüléseit az 1. és 2. veszélyhelyzet korlátozó intézkedései nagyban befolyásolták. A Kormányablak Busz 2020. évben mindössze 5 esetben települt ki a járás településeire.



A Kormányablak 2020. évben is megkülönböztetett figyelmet fordított az elektronikus közigazgatás fejlesztéséből adódó feladatok hatékony ellátására. Nagy hangsúlyt kapott többek között az e-szighez, az ügyfélkapuhoz, az e-papír szolgáltatáshoz, és egyéb SZEŰSZÖK-ökhöz kapcsolódó feladatellátás.

A Kormányablak Osztály – a veszélyhelyzetekből fakadó korlátozó intézkedések mellett is - az ügyfélbarát ügyintézési gyakorlatával megvalósította az ügyfelek gyors, szakszerű és zökkenőmentes kiszolgálását.

Az 1. és a 2. veszélyhelyzet ideje alatt – a koronavírus terjedésének lassítása érdekében – bevezetett korlátozó intézkedések jelentősen kihatottak a kormányablak ügyfélszolgálati tevékenységére. Az első és a második veszélyhelyzet ideje alatt a Kormányablak csak előre foglalt időpontokban fogadta az ügyfeleket. Az időpontfoglalás lehetősége a 1818 kormányzati ügyfélvonalon, a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül biztosított volt. A kormányablak az ügyfelek számára megnövekedett számú időpont kifizetéséről gondoskodott. Az ügyfelek többsége elégedettségét fejezte ki, hogy belátható időn belül és várakozási idő nélkül tud ügyet intézni.

Az 1. és 2. veszélyhelyzet ideje alatt a lejárt okmányok érvényességi idejét kormányrendelet szabályozta.

A 41/2020. (III.11.) Korm. rendelet 4. § a) bekezdése alapján a magyar állampolgárok Magyarország területén hatályos, 2020. március 12-e után lejáró hivatalos okmányai a veszélyhelyzet megszűnését követő 15 napig érvényesnek tekintendők, ezzel elősegítve azt,

hogy a személyes ügyintézés száma csökkenjen. A 46/2020. (III.16.) Korm. rendelet 9. § a) bekezdése alapján a járási hivatal által kiállított hivatalos okmányok kizárólag postai úton kerültek kézbesítésre.

A veszélyhelyzet idején az okmányokra, továbbá az ügyintézésre vonatkozó egyes szabályok megállapításáról szóló 500/2020. (XI.13.) Korm. rendelet értelmében a veszélyhelyzet ideje alatt lejáró hivatalos okmányok a veszélyhelyzet megszűnését követő 60 napig érvényesek.

A 71/2020. (III.27.) Korm. rendelet alapján 2020. március 28-tól kijárási korlátozás lépett életbe. A 95/2020. (IV.9.) Korm. rendelet 1. § (1) bekezdése alapján a kijárási korlátozás annak visszavonásáig meghosszabbodott. A rendelet hatályba lépését követően jelentősen megnövekedett a lakcímbjelentéssel kapcsolatos ügyek száma.

2020. évben a Kormányablakban megjelent ügyfelek számra 21 738 fő volt, mely kis mértékű csökkenést mutat az elmúlt évhez viszonyítva. Az ügyfelek átlagos kiszolgálási ideje 12:25 perc, az átlagos várakozási idő: 11:52 perc.

Az okmányügyintézésen kívül jelentős a szociális, családtámogatási, egészségbiztosítási nyugdíjbiztosítási ügyekben eljáró ügyfelek száma. Megnövekedett az érdeklődés a Taj kártya másodlat és az Eu kártya, valamint az új feladatként jelentkező erkölcsi bizonyítvány kiadása iránt.

2020. évben az ügyfelek többsége az illetékek, díjak fizetéséhez a készpénz kímélő bankkártyás fizetést választotta. A Kormányablakban házi pénztár működött, mely lehetővé tette az ügyfelek számára a díjak, illetékek befizetését a posta nyitva tartási idején kívül is. Az ügyfelek tájékozódását, eligazodását ügyfélhívó segíti. Panasz 2020. évben sem volt.

Az ügyintézők munkáját Tudástár segíti, amely olyan digitális adatbázis, mely az adott ügykörre vonatkozóan minden érdemi, az ügyintézéshez szükséges információt magában foglal, jogszabályi hivatkozásokat jelenít meg.

2020. évben a hatékony feladatellátást segítette a Q-fusion rendszer. A különböző modulok segítségével a vezető képet kap az ügyfélszolgálat működéséről, az ügyfélszolgálaton várakozókról, a működő szolgáltatásokról. Ez lehetővé teszi, hogy szükség esetén munkaszervezési intézkedésekkel, átirányítással a hatékony ügyfélkiszolgálás biztosított legyen.

A Kormányablak Osztály az ügyfélbarát ügyintézési gyakorlatával megvalósította az ügyfelek gyors, szakszerű és zökkenőmentes kiszolgálását, a várakozási idő lehető legrövidebbre csökkentése mellett.

#### **4.2. Hatósági és Gyámügyi Osztály feladatai:**

Az Osztály ellátja a Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi feladatait. Az általános hatósági feladatok közé tartozik a szociális igazgatás, az egyszerűsített hatósági ellenőrzések lefolytatása, a temetők és temetkezési szolgáltatók ellenőrzése, továbbá az oktatással kapcsolatos feladatok.

Az elmúlt évben az osztály feladatköre a 2019. évi CX. törvény – a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítése érdekében egyes törvények módosítása - , valamint a 360/2019. (XII.30.) Korm. rendelete – a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról – hatálybalépésével kissé megváltozott. 2020. március 1. napjától a fogyasztóvédelmi hatósági feladatok átkerültek a NMKH Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályához, valamint az áldozatsegítési és jogi segítségnyújtási feladatok az NMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályához.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály 2020. február 28. napjáig 39 féle szabálysértési ügytípusban járt el. A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásokról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény módosítása alapján 2020. március 1-jétől általános szabálysértési hatóságként a rendőrség jár el. A járási hivatal által le nem zárt, folyamatban lévő szabálysértési ügyek a területileg illetékes rendőrkapitánysághoz kerültek át. Az iratok átadása a járási hivatal és a rendőrkapitányság között zökkenőmentesen zajlott le. A változásból az eljárással érintettek annyit érzekeltek, hogy ügyükben márciustól az illetékes rendőrkapitányságon kell megjelenni, a kézhez kapott dokumentumokon pedig ezek után a rendőrségi fejléc szerepelt.

Az Osztály ellátta még a családi gazdaságok nyilvántartásával kapcsolatos feladatokat is, melyek a családi gazdaságok létrehozásáról, nyilvántartásba vételéről, működéséről, valamint kiemelt támogatásukról szóló 326/2001.(XII. 30.) Korm. rendelet módosításának hatályba lépésétől a Magyar Agrár-, Élelmiszergazdasági és Vidékfejlesztési Kamara megyei szervezetéhez kerültek át.

Az ügyfél forgalmi adatok alapján 33 820 fő ügyfelet fogadott hivatalunk 2020. évben, ebből az ügyfelek 19%-a (6 732 fő) a Hatósági és Gyámügyi Osztályon intézett ügyet.

Az Osztály hatósági ügyeinek döntő többségét a szociális tárgyú (foglalkoztatást helyettesítő támogatás, ápolási díj, GYOD, közgyógyellátás, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság, időskorúak járadéka) ügyek teszik ki.

A szociális ellátásokban részesülő személyek száma nagyon csekély mértékben változott az elmúlt évben a 2019. évi adathoz képest. Emelkedés a egészségügyi szolgáltatást és az aktív korúak ellátását igénylők számában mutatkozik meg.

<b>Ellátás megnevezése</b>	<b>2019. december 31. napján/fő</b>	<b>2020. december 31. napján/fő</b>
<b>ápolási díj és GYOD</b>	<b>237</b>	<b>234</b>
<b>időskorúak járadéka</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság</b>	<b>315</b>	<b>354</b>
<b>alanyi és normatív jogcímen megállapított közgyógyellátás</b>	<b>787</b>	<b>727</b>
<b>foglalkoztatást helyettesítő támogatás</b>	<b>470</b>	<b>550</b>
<b>egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás</b>	<b>34</b>	<b>36</b>

Az ún. „volt hadiárva járadék, volt hadigondozott családtag és a volt hadigyámolt járadék” bevezetése történt meg 2015. július 4. napjától, majd újabb jogszabály módosítás 2015. december 20. napjától. A jogszabály módosítást követően a volt hadiárva, volt hadigondozott családtag és a volt hadigyámolt járadék megállapítására beadott kérelmet száma 2020. december 31. napjáig 252 db, ebből 157 kérelmező esetében megállapításra került a jogosultság, 95 fő esetében a kérelem elutasításra került. Egyösszegű térítés megállapítására 62 fő nyújtotta be kérelmét, ebből 30 fő jogosultsága került megállapításra.

Hivatalunkban a szociális feladatokat 6 fő látja el ebből 3 fő ügysegédi feladatokat is ellát. A feladatkörök ügytípusonként vannak megosztva, de minden ügyintéző rendelkezik helyettessel, így az ügyintézés zavartalanul tud működni.

A járási hivatal kiemelkedő köznevelési feladata a tavaszi írásbeli érettségi vizsgák megszervezésében való részvétel. Az elmúlt évben feladatainkat a 119/2020.(IV.16.) Korm. rendeletnek – a veszélyhelyzet során az érettségi vizsgák 2020. május-júniusi vizsgaidőszakban történő megszervezéséről – megfelelően láttuk el. Ennek keretében közreműködünk az írásbeli érettségi vizsgák feladatlapjainak elosztásában. Átvesszük az Oktatási Hivataltól a zárt feladatlap-csomagokat, megszervezzük azok ellenőrzését a vizsgaszervező iskolákkal, majd a vizsga napján átadjuk az adott vizsgatárgy csomagjait a vizsgaszervező iskolák igazgatói vagy megbízottjai részére.

Egyéb hatósági feladatok keretében eljárunk a temetők fenntartásával és üzemeltetésével összefüggő feladatok ellenőrzésében, valamint a temetkezési szolgáltatások ellenőrzésében. Az elmúlt évben kevés számú ellenőrzését folytattunk el a veszélyhelyzetre tekintettel, ugyanúgy, mint a népegészségügyi feladatkörben eljárva.

Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben a járási hivatal elsőfokú gyámhatósági feladatai többek között az alábbiak:

1. gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó ügyek (védelembe vétel, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel)
2. utógondozói ellátás, utógondozás elrendelése
3. gyermektartásdíj állam általi megelőlegezése
4. otthonderemelési támogatás megállapítása
5. gyámsági, gondnoksági ügyek
6. előzetes jognyilatkozattal, támogatott döntéshozattal kapcsolatos ügyek
7. szülői felügyelettel összefüggő ügyek (kapcsolattartás, vagyonkezelés)
8. szülői ház elhagyásának engedélyezése, házasságkötés engedélyezése
9. terhességet eltitkoló, válsághelyzetben lévő várandós anya és születendő gyermeke érdekében megtett intézkedések
10. örökbefogadásra alkalmasság megállapítása

A gyámhatósági területen 4 fő köztisztviselő látja el a munkát, melyből 3 fő felsőfokú végzettségű, 1 fő középfokú végzettségű.

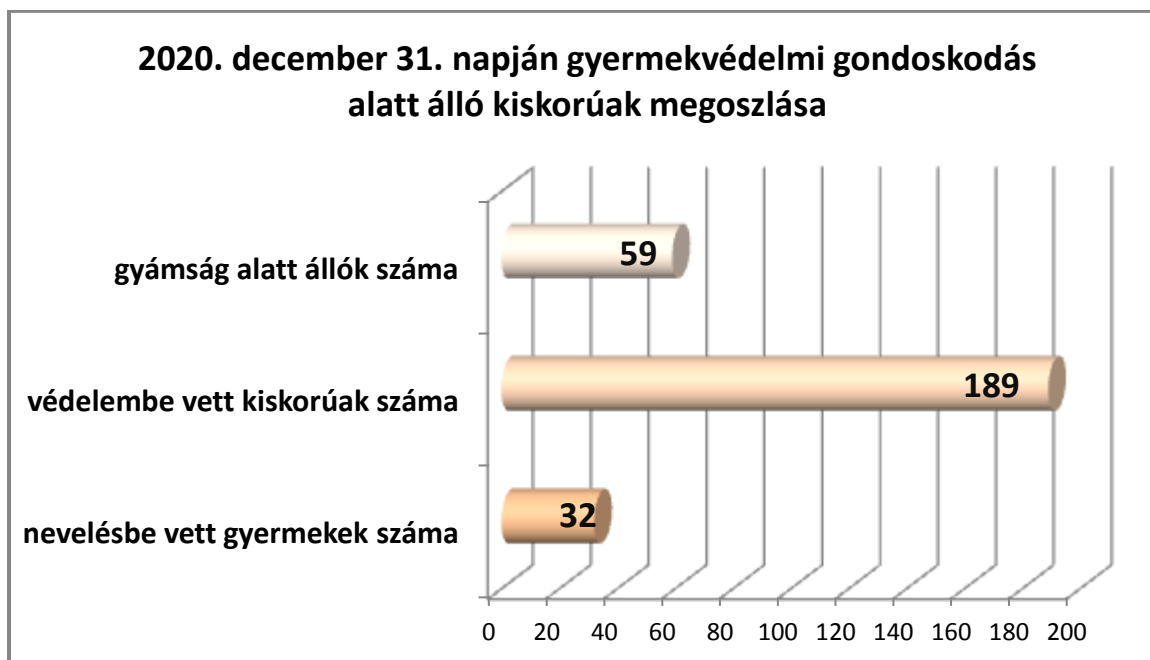
A leggyakrabban előforduló ügyek továbbra is a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó ügyek, valamint a gondnoksági ügyek.

2020. évben a gyámügyi feladat- és hatáskörökben is változások történtek a 331/2006.(XII.23.) Korm. rendelet – a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló – módosítását követően.

2020. január 1. napjától a Kormány a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltagestől szóló törvény szerinti családvédelmi koordinációért felelős szervként a gyámhivatal helyett a települési önkormányzat jegyzőjét jelölte ki.

A fővárosi és megyei kormányhivatal működésével összefüggő egyes kormányrendelet módosításáról szóló 31/2020. (II.29.) Kormányrendelet 7. §. (4) bekezdése alapján 2020. március 1. napjától a kapcsolattartásra vonatkozó bírósági vagy gyámhivatali határozatok végrehajtására a járásbírók illetékesek.

2020. december 31. napján 280 fő kiskorú állt gyermekvédelmi gondoskodás alatt az alábbi megoszlásban:



2020. december 31. napján a gondnokság alatt álló személyek száma 86 fő volt.

Az együttműködés és a jó kapcsolat kialakítása, fenntartása a gyermekvédelmi és gyámügyi ügyintézők szempontjából kiemelkedő jelentőséggel bír. A Bányterenyé Városi Szociális és Gyermekjóléti Központ szervezésében több alkalommal vesznek részt a kollégák szakmaközi megbeszélésen a különböző témák vonatkozásában (pl. drogproblémák, megelőző pártfogó felügyelet stb.). A közoktatási intézményekkel is kölcsönösen jó kapcsolat kialakítására törekedtünk, melynek keretében több alkalommal is köznevelési tájékoztató és egyeztető fórumon vettünk részt. A bíróság vonatkozásában az együttműködés részeként továbbra is valamennyi bírósági tárgyaláson biztosított a kollégák személyes megjelenése. A rendőrséggel kialakított jó kapcsolat erősítését mutatja a különböző szórakozóhelyeken, a

fiatalkorúak alkohol- és drogfogyasztásának visszaszorítása jegyében végzett közös ellenőrzések.

Az osztály állományában tartozott még 2020. évben 6 fő köztisztviselő. Ebből 2 fő titkársági ügyintéző, 1 fő osztott munkakörben látott el titkársági ügyintézői és roma referensi feladatokat, 1 fő egyéb hatósági feladatokat végzett, 1 fő informatikus, valamint 1 fő gépkocsivezető.

### **4.3. Foglalkoztatási Osztály feladatai**

A Járási Hivatal állami foglalkoztatási szervként működő egysége a Foglalkoztatási Osztály. Feladatait a Nógrád Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztályának szakmai irányításával látja el. A szakmai irányítás biztosítja az Európai Unió foglalkoztatáspolitikai irányelveinek, a Kormányzati célkitűzéseknek és a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) középtávú stratégiai célkitűzéseinek járási szintű megvalósítását.

Az osztály feladatainak, célkitűzéseinek végrehajtásában a járási hivatal részéről átlagban 8 fő kormánytisztviselő a főosztály állományában lévő 8 fő uniós projekt munkatárs, vásárolt szolgáltatás keretében 1 fő mentor, valamint 2 fő OFA munkatárs vett részt.

A Foglalkoztatási Osztály 2020. évi alapvető feladata a hatályos jogszabályok alapján a munkahelyek megőrzése, a munkanélkülivé válás megelőzése, a hátrányos helyzetű álláskeresők helyzetbe hozása mellett az álláskeresők nyilvántartásba vétele, az ügyfelek együttműködési kötelezettségének rendszeres ellenőrzése és a számukra járó ellátásokkal kapcsolatos hatósági feladatok ellátása volt.

A 2020. évben kialakult járványügyi helyzet egyszerre bírt negatív hatással a munkaerő-piac valamennyi szegmensére, de hatással volt az osztály mindennapi tevékenységére, a direkt ügyfélfogadást 70 %-ban az elektronikus ügyintézés váltotta fel.

A vállalati kapcsolattartásban – talán éppen a pandémia okán - az előző évekhez viszonyítva minőségi változás állt be, a munkáltatókkal való kapcsolattartás közvetlenebbé, az együttműködés hatékonyabbá vált.

A nyilvántartott álláskeresők részére tervezett munkaerő-piaci képzések nagy része a járványügyi intézkedések miatt nem valósulhatott meg, de a rendelkezésre álló forrásoknak és természetesen a munkaerő-piaci igényeknek megfelelően működött a veszélyhelyzet miatt átalakított támogatott foglalkoztatás.

A Foglalkoztatási Osztály szakmai feladataként az aktív munkaerő-piaci eszközök szabályszerű és hatékony működtetése, a rendelkezésre álló hazai és uniós források hatékony felhasználása az ellenőrzési tapasztalatok alapján (visszakövetelés, döntés előkészítés, támogatás lezárása) előre tervezetten és megfelelő szinten valósult meg.



### Munkaerőpiaci helyzet alakulása 2020-ban.

A regisztrált álláskeresők havi átlagos létszáma 2012. és 2019. között évről évre folyamatosan csökkent, 2020-ban a világjárvány miatt megtört a kedvező folyamat. Tavaly havi átlagban 1536 főt regisztráltunk, 286 fővel, 22,8%-kal többet, mint egy éve.

### Az álláskeresők száma és változása 2019. december és 2020. december viszonylatában

Járás	Az álláskeresők					Az álláskeresők aránya a gazdaságilag aktív népességhez*, %
	száma (fő)	számának változása az előző hónaphoz képest		számának változása az előző évhez képest		
		2020. december	(fő)	(%)	(fő)	
Salgótarjáni	3 871	-97	-2,4	207	5,6	14,4
Balassagyarmati	1 711	-83	-4,6	64	3,9	10,1
Pásztói	1 706	-80	-4,5	279	19,6	12,4
Szécsényi	1 726	-109	-5,9	149	9,4	21,2
<b>Bátonyterenyei</b>	<b>1 416</b>	<b>-52</b>	<b>-3,5</b>	<b>250</b>	<b>21,4</b>	<b>15,6</b>
Rétsági	844	-28	-3,2	92	12,2	7,0
Nógrád megye	11 274	-449	-3,8	1 041	10,2	13,0
Országosan	290 694	-5 813	-2,0	55 791	23,8	6,2

Forrás: \* KSH MEF, 2019. évi átlagos létszám

A koronavírus-járvány miatt hozott tavaszi intézkedések számos ágazatban nem tették lehetővé a dolgozók teljes körének foglalkoztatását. Márciustól pár hónapig a kereskedelem, a vendéglátás és a szállítás területein fokozódott a dolgozók elbocsátása. Az őszi hónapokban a járvány második hulláma egyelőre nem vezetett a munkaviszonyt vesztek számának átlagostól nagyobb megjelenéséhez.

A legnagyobb beáramlást március-decemberben a kereskedelmi és vendéglátóipari foglalkozásúak körében tapasztaltuk.

Az álláskeresést ebben az időszakban a járványügyi korlátozások és az alacsony szintű munkaerő-kereslet jelentősen megnehezítették, de a munkájukat tavasszal elvesztők is vártak az új munkahelyek felkutatásával, többségük ugyanis a megszűnt munkahelyére pályázott vissza.

A kiáramlás érezhető fokozódása augusztusban kezdődött, amikor már egyre inkább javultak a munkába állás feltételei a nyílt munkaerőpiacon.

A Foglalkoztatási Osztály a 2020. évben 1201 állásbejelentést fogadott, amihez 329 támogatási igény párosult. Képzésbe 134 fő került bevonásra és 50 % -uk szakképzettséget is szerzett.

### A feltárt és a bejelentett álláshelyek 2020. évben (fő)

Járás	Elsődleges munkaerőpiac			Közfoglalkoztatás, nyári diákmunka	Összesen
	Nem támogatott	Támogatott	Összesen		
Salgótarján	395	889	1 284	3 329	4 613
Balassagyarmat	382	372	754	1 407	2 161
Pásztó	415	273	688	991	1 679

Szécsény	112	367	479	1 130	1 609
Bátonytereny	183	252	435	766	1 201
Rétság	616	268	884	640	1 524
Nógrád megye	2 103	2 421	4 524	8 263	12 787

Ezen időszakban az osztállyal szemben támasztott elvárás volt, hogy leghátrányosabb helyzetben lévők átmeneti munkába helyezésének feladatát (állás lehetőség hiányában) felváltva az elsődleges munkaerőpiacra történő felkészítés, a sikeres elhelyezkedést elősegítő tényezők feltárása, valamint az ellátások zökkenőmentes biztosítása.

Kiemelt feladat volt egyrészt az ügyfelek kategorizálása, a munkaerőpiaci felkészültségük felmérése (pl.: képesség, munkatapasztalat, motiváció, munkára kész állapot), másrészt a munkáltatói igények folyamatos, naprakész felmérése, kielégítése. A közvetítés előtt az ügyfelek telefonos és alkalmanként személyes előszűrésére is sor került

### **A munkaerő-piaci feszültségek csökkentése érdekében nyújtott támogatások, szolgáltatások**

Álláskereső ügyfeleink többsége az elhelyezkedés reményében tartja a kapcsolatot szervezetünkkel, így irányukban elsődleges feladatunknak a munkahelykeresés segítségét, a munkaerő-közvetítést tekintjük. Mind az állást kereső, mind az állást kínáló partnerek körében jelentős szerepet szánunk az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközöknek, melyek jelentős segítséget nyújtanak a foglalkoztatás bővítése, a képzettségi szint emelése, az alkalmazkodóképesség javítása terén egyaránt. Az álláskereső ügyfelek érdekében végzett tevékenységek között fontos szerepet töltenek be továbbá azok az ún. humánszolgáltatások, melyek az egyéni lehetőségek, képességek feltárásában, a munkavállalási motivációk megerősítésében, orientálásban nyújtanak segítséget.

Az elmúlt évben tovább folytatódtak az előző években a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP) intézkedése keretében megkezdett programok, melyek a GINOP 5.2.1-14 Ifjúsági Garancia munkaerőpiaci program, a GINOP 5.1.1-15 „Út a munkaerőpiacra” és a GINOP 6.1.1-15 „Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése” címet viselik. A Terület- és Településfejlesztési Operatív Program (TOP) keretében a 2017-ben indult négy program további felfutása is folytatódott. Ezen túl a Nemzeti Foglalkoztatási Alap foglalkoztatási és közfoglalkoztatási alaprész 2020. évi keretei is az álláskereső tartós vagy átmeneti munkába helyezését segítették. Az elmúlt évben is működött a „Közfoglalkoztatásból a versenyszférába” és a „Nyári diákmunka 2020.” központi munkaerőpiaci program, működtettük a GINOP-5.3.10 „A strukturális változásokhoz való alkalmazkodás segítése” című programot.

A vállalkozások pályázhattak a Gazdaságvédelmi akcióterv szervezetünk közreműködésével nyújtott támogatásaira is. 385 kérelmet adtak be a foglalkoztatók és ebből 769 fő támogatására került sor.

A foglalkoztatási osztály 2020. évben **857 963 108** forint támogatást ítelt meg, melynek nagy része a közfoglalkoztatáshoz volt köthető.

A járásban 2020. évben jelentős szerepe volt a közfoglalkoztatásnak, mindemellett elsődleges cél volt továbbra is a közfoglalkoztatottak lehetőség szerinti elhelyezése az elsődleges munkaerőpiacon. Az osztály egyik alapvető feladatát a hosszabb időtartamú, az országos, valamint a járási startmunka közfoglalkoztatási programok megvalósítása jelenti.

A közfoglalkoztatásban résztvevők havi átlagos létszáma 398 fő volt (hosszabb idejű közfoglalkoztatás 163 fő, járási startmunka program 219 fő, országos közfoglalkoztatási program 16fő)

A támogatások megítélését, igénybevételét a járványhelyzet jelentősen módosította. Míg korábban a támogatások legfőbb célja a munkahelyek bővítése volt, a pandémia a munkahelyek megőrzését helyezte a középpontba. A járványügyi korlátozások miatt a munkaerőpiaci képzések (jelenléti képzés) hónapokra felfüggesztésre kerültek, a személyes kapcsolattartást megpróbáltuk minél nagyobb mértékben az elektronikus ügyintézésrel fölváltani.

### **Az osztály hatósági tevékenysége**

Nyilvántartásba vételre 2020. év folyamán 1725 esetben került sor. A szankciós törlések száma 524 volt. A törlések leggyakrabban a kötelező együttműködés hiánya (felajánlott álláshely elutasítása, jelentkezési kötelezettség elmulasztása) miatt következtek be.

Az egészségügyi válsághelyzet miatt nem csak a regisztráltak száma növekedett, hanem az álláskeresői ellátásokban részesülők száma is emelkedést mutatott. Az ügyfeleink körében történt fokozottabb beáramlás következtében az előző évhez képest az ellátottak száma 12%-kal növekedett. Álláskeresői ellátás során 429 065 504 forintot utaltunk ki.

Összesen 2.140 hatósági bizonyítványt adtunk ki. A szabálysértési ügyek száma meghaladta a 150-et. Panasz, bejelentés nem történt az év során. Az osztály főszámos iktatása 15 857, míg az alszámra iktatás 28 401 esetben történt. Egyéb megkeresés 326 alkalommal történt, 7.975 esetben hoztunk döntést, fellebbezés nem volt.

### **Ügyfélszolgálat adatai**

- Az álláskeresők átlagos száma 2020. évben 850 fő/hó.
  - Az ügyfélforgalom meghaladta a 9 755 főt. Az átlagos napi várakozási idő 15 perc, amíg az ügyintézési idő 10 perc volt.
  - 1 950 főt regisztráltunk, ebből az első ízben regisztráltak száma 335 fő.
- A nyilvántartásból kikerülők száma 524 fő volt a tavalyi évben.

A járványhelyzet ellenére növeltük szolgáltatásokkal összefüggő kapacitásunkat az ügyfeleink rendszeres és hasznos munkaerő-piaci információkkal történő tájékoztatására is. Ennek eredményeképpen a 2019. évhez viszonyítva közel kétszerese, **4046** fő volt a szolgáltatással érintett ügyfelek száma.

### **Összegzés a szakmai feladatok elvégzéséről**

A Foglalkoztatási Osztály 2020. évi tevékenysége során megvalósult a hatékony, a hatályos jogszabályoknak megfelelő, ügyfélközpontú, magas színvonalú feladatellátás, továbbá sikeresen folytatódott az elektronikus ügyintézésre történő átállás is.

Az osztály megfelelt az munkaerőpiac készítette kihívásoknak és az abból adódó feladatait eredményesen hajtotta végre.

## 5. Járási Hivatal államigazgatási hatósági tevékenysége

A Járási Hivatal által hozott hatósági döntések száma az elmúlt évihez képest csökkentő tendenciát mutat, a koronavírus járványra tekintettel. 2020. évben a I. fokú döntések száma: 39 543 volt. Ezen belül az önálló határozatok száma 29 469 A döntések (24 902) 63 %-a a kormányablak feladatellátása során született.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály 2020. évben közigazgatási hatósági eljárás során összesen 5 252 döntést hozott meg. A Járási Hivatal 37 hatósági ellenőrzést folytatott le, melynek 56 %-a a kormányablak hatáskörébe tartozó egyéni vállalkozó tevékenység hatósági ellenőrzése.

A foglalkoztatási Osztály 2020. évi tevékenységéhez 7 975 elsőfokú döntés kapcsolódott, melyből 5 913 db érdemi döntés, illetve 2 062 db végzés volt.

Az ügyfelek által benyújtott fellebbezések száma az ügyek számához viszonyítva elenyésző. 2020. évben 8 fellebbezés érkezett, melynek 50 %-át a másodfokú hatóság helybenhagyta. Panasz nem volt.

## 6. 2021. évi célkitűzések

A Bányaterenyei Járási Hivatal kiemelt feladata az ügyfelek számára adminisztratív terheket tartalmazó egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 668/2020.(XII.28.) Korm. rendelet maradéktalan végrehajtása.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály a szociális feladatok elvégzése körében a pénzügyi és természetbeni ellátásokkal összefüggésben kiemelt figyelmet fordít az ügyfélcentrikus ügyintézésre és az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezéseinek megfelelő, pontos, szakszerű végrehajtására. Az Osztály fontos célja az ügysegédi rendszer működésének tovább erősítése, az ügysegédek szakmai tudásának fejlesztésével, valamint az ügyfélcentrikus ügyintézés további biztosításával. Az Osztály gyámügyi feladatellátása során fontos feladatként határozza meg a gyermeki jogok Alaptörvényben meghatározottak védelmét, illetve érdekérvényesítését. Az Osztály feladatként tűzte ki, hogy 2021. évben tovább kell erősíteni az együttműködést a jelzőrendszeri tagok között a gyermekek jólétének biztosítása érdekében. A Hatósági és Gyámügyi Osztály célkitűzése, hogy az egyszerűsített hatósági ellenőrzések elsősorban a prevenciót, valamint a jogkövető magatartás gyakorlatának kialakulását segítse elő.

A Kormányablak Osztály feladatellátásnak célja a magas színvonalú, hatékony ügyfélszolgálat, az ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása, az átlagos várakozási idő csökkentése és az ügyfél elégedettség növelése mellett. 2021. évben prioritás az első veszélyhelyzet, illetve a második veszélyhelyzet ideje alatt lejárató okmányok zökkenőmentes cseréjének szakszerű lebonyolítása. Kiemelt feladat a Kormányablak Busz működtetése, mely „helybe viszi” a kistelepülések lakói számára az ügyintézés. Kiemelt feladat a Kormányablakba integrálásra kerülő, folyamatosan bővülő ügykörök zökkenőmentes ellátása, különös tekintettel az Otthonfelújítás Támogatással kapcsolatos ügyintézésre. Fontos feladat az elektronikus közigazgatási szolgáltatások ellátásával összefüggésben az e-személyi

igazolványhoz, az ügyfélkapuhoz, az e-papír szolgáltatásokhoz, valamint az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez kapcsolódó ügyintézés.

A Foglalkoztatási Osztály célkitűzése a foglalkoztatottak számának növelése, a közfoglalkoztatásba történő közvetítések számának növelése és a szegmentálási eredményeknek felülvizsgálata. Prioritás a munkaerőpiac igényeinek folyamatos figyelemmel kísérése, a változásokra való gyors intézkedések és a mindenkori igényeknek megfelelő képzések szervezése, kiemelten a FETE programban érintett település kapcsán (Mátraverebély) Kiemelt feladat a szolgáltatási tevékenység lehetőség szerinti fejlesztése, a profiling kategóriák egyén központú használata, a 25 év alatti fiatalok mielőbbi munkához juttatása

Cél a hátrányos helyzetű álláskeresők, a tartós munkanélküliek részére munkaerő-piaci programok szervezése, széleskörű, jó kapcsolat kialakítása, a munkahelyek megőrzése, a munkanélkülivé válás megelőzése. A hazai és az Európai Uniós források hatékony és eredményes felhasználás, a hatósági tevékenység szakszerű ellátása.

Kérem a Tisztelt Közgyűlést, hogy tájékoztatómat megtárgyalni és elfogadni szíveskedjenek.

Bátonyterenye, 2021. október 27.

**Tisztelettel:**

**Imreh Erika**  
**járási hivatalvezető**