



NÓGRÁD MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

BÁTONYTERENYEI JÁRÁSI HIVATALA

TÁJÉKOZTATÓ

Nógrád Megyei Kormányhivatal Bátonyterenyi Járási Hivatalának
2021. évi tevékenységéről



Készült: Nógrád Megyei Közgyűlés 2022. áprilisi ülésére

Előterjesztő: Imreh Erika Járási Hivatalvezető

Tisztelt Megyei Közgyűlés!

A Nógrád Megyei Kormányhivatal Bátonyterenyi Járási Hivatala (továbbiakban: Járási Hivatal) 2021. 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 2021. évben jelentős változás nem történt. 2021. 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 2021. 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 3 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, 2021. 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 2021. évi intézményi munkaterve:

A Bátorterenyi 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 pénzbeli 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 ügyfélkiszolgálás, 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 kistélepek 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 kiemelt feladatai, célkitűzései:

- a munkaerőpiac változó igényeinek folyamatos figyelemmel kísérése, a változásokra történő gyors reagálás, a mindenkori munkáltatói igényeknek megfelelő képzések szervezése.
- a foglalkoztatottak számának növelése, a közfoglalkoztatásba történő közvetítések számának növelése, a közvetítések eredményességének fokozása
- A felzárkóztató települések programjában (FETE) érintett Mátraverebély település kiemelt szinten történő és a lehetőséghez mért maximális támogatása, úgy a közfoglalkoztatási programok megvalósításában, mint célirányos képzések szervezésével.
- A 25 év alatti fiatalok képzésbe, szolgáltatásokba történő bevonása, szegmentálási eredményeik folyamatos felülvizsgálata és mielőbbi kihelyezésük az elsődleges munkaerő-piacra
- A hazai és az Európai Unió források hatékony és eredményes felhasználása, a hatósági tevékenység szakszerű ellátása

Az Osztály kiemelt feladatai között is elsődleges a hátrányos illetve súlyosan hátrányos helyzetű álláskereső, a tartósan munkanélküliek részére a szolgáltatási tevékenység fokozása, a munkaerő-piac kínálta lehetőségekről és elvárásokról történő széleskörű, korrekt tájékoztatása, amely a későbbiekben kézzel fogható segítség nyújthat a munkahelyek megszerzésében, annak megőrzésében, az ismételt munkanélkülivé válás megelőzésében.

A Járási Hivatal a 2021. évi intézményi munkatervét teljesítette, a feladatainak eleget tett. A veszélyhelyzet ideje alatt, a járvány lassítása érdekében elrendelt korlátozó rendelkezések miatt 2021. I. félévében a mobilizált kormányablak ügyfélszolgálati tevékenysége szünetelt, ezért a kitelepülések száma a tervezettől elmaradt.

A települési ügysegédi rendszer működtetése is korlátozott volt, tekintettel arra, hogy 2020. november 11. napjától 2021. július 1. napjáig szünetelt az ügysegédi fogadóóra. 2021. évben mindösszesen 991 ügyfél kereste fel a települési ügysegédet.

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

A Járási Hivatal 2021. évi tevékenységét nagyban befolyásolta a Covid-19 világjárvány, jelentős munkaterhet róva a Járási Hivatal Osztályaira. A Kormányablak Osztály feladatkörében kiemelt jelentőséget kapott a védettségi igazolvány és az uniós digitális Covid igazolvány kiadásával, cseréjével, pótlásával kapcsolatos feladat. Az ügyfelek nagy számban éltek az igazolványok kiállítása iránt.

A COVID 19 járvány terjedésének megakadályozása érdekében tett kormányzati intézkedésekkel összhangban, valamint a személyes találkozások jelentős csökkentése

érdekében 2020. november 11. napjától minden kormányhivatali ügyfélszolgálatra vonatkozóan korlátozó intézkedések kerültek bevezetésre.

Az intézkedés hatására a Járási Hivatal ügyfélszolgálatain 2021. május 17-éig kizárólag időponttal rendelkező ügyfelek fogadására került sor. A Kormányablakban biztosítva volt az időpontfoglalás a 1818 kormányzati ügyfélvonalon és a Központi Időpontfoglaló Alkalmazáson keresztül. A foglalható időpontok tekintetében 8 ablak megnyitására került sor, így biztosítottuk az ügyfelek részére valamennyi ügytípus esetében az ügyintézés. A korlátozó intézkedés növelte az állampolgárok elektronikus ügyintézési hajlandóságát, amihez több esetben az ügyfélkapu azonosítás megléte szükséges.

A humánjárvány miatt kihirdetett veszélyhelyzet, és a Kormány által elrendelt egészségügyi válsághelyzet idején az elkészült okmányok kizárólag postai úton kerültek postázásra.

2020. november 11. napjától kezdődően 2021. év elejére is kiterjesztve a mobil ügyfélszolgálati tevékenység, valamint a települési ügysegédi tevékenység teljes körűen felfüggesztésre került.

2021. május 17. napjától kezdődően megtörtént – az időponttal rendelkező ügyfelek mellett - időpont nélkül érkező ügyfelek fogadása a Járási Hivatal ügyfélszolgálatain. 2021. május 17. naptól az ügyfélszolgálatok teljes kapacitással fogadták az ügyfeleket. 2021. május 3. napjától – kizárólag a védettségi igazolvánnyal, valamint az ezzel összefüggő személyi okmányokkal kapcsolatos ügyintézés esetében – biztosított volt a kötelező időpontfoglalás nélküli ügyintézés. 2021. május 3. napjától a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat megkezdte tevékenységét. Ettől az időponttól a Kormányablak busz heti hat napban – szombatra is kiterjesztve az ügyfélfogadást – biztosította az ügyintézés.

A vírus terjedését megelőző egyes intézkedések végrehajtása keretében továbbra is kihelyezésre kerültek a kézfertőtlenítők, megvalósult az ügyféltér és az illemhelyiségek napi szintű fertőtlenítése, az ügyfélpultokon a plexi védőfal használata, védőtávolság megtartása, az ügyintézők és ügyfelek maszk használata.

2021. július 1. napjával a települési ügysegédek ismételten megkezdheték a kitelepüléseket, az eltelt idő óta az ügysegédi fogadónapok folyamatosan biztosítottak.

2021. július 5. napjával a veszélyhelyzet ideje alatt bevezetett korlátozó intézkedések – úgy, mint az ügyintézők és az ügyfelek kötelező maszkhasználata, az ügyféltérben jelenlévők számának korlátozása, illetve a sorszamosztó berendezés biztonsági őr általi kezelése az ügyfélszolgálatok tekintetében megszüntetésre kerültek.

A Covid-19 koronavírus járvány terjedésének megakadályozása érdekében 2021. november 15. napjától kezdődően ismételten az ügyfelek és az ügyintézők egészségének megóvása érdekében a Járási Hivatal ügyfélszolgálatait az ügyintézőknek és az ügyfeleknek kötelezővé vált a szájat és orrot eltakaró maszk használata.

2021. februárjától tájékoztatást adtunk a kormányablak ügyintézők igazolt koronavírus fertőzéseiről, annak aktualitása esetén. 2021. november 18-ától 2021. november 24-éig a Kormányablak munkatársainak nagyszámú megbetegedése miatt a Miniszterelnökség Területi Közigazgatásért Felelős Államtitkára a kormányablak ügyfélfogadási rendjében ideiglenes változást engedélyezett, mely alapján az ügyfélfogadás szünetelt. A Sars-CoV-2 járvánnyal

érintett pozitív, vagy járványügyi megfigyelés alatt álló járási hivatali munkatársakra vonatkozó jelentés tételi kötelezettségnek heti rendszerességgel szintén eleget tettünk.

Az időpontfoglalás alapján történő ügyintézésrel kapcsolatban 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 hirdetések elhelyezéséről.

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 a tavaszi és az őszi ülését elektronikus szavazás útján tartotta meg. A HVB rendkívüli ülést nem tartott.

Az elmúlt évben is zavartalanul biztosítottuk az érettségi vizsgákkal kapcsolatos feladatellátást 2021. május-júniusi vizsgaidőszakban.

AZ NMKH Népegészségügyi Főosztályának megkeresése alapján hat alkalommal közreműködtünk a sebészeti szájmaszkok, védőkesztyűk, egyéb védőeszközök és gyorsesztek házi orvosok, fogorvosok, gyermekorvosok és védőnők, valamint a központi ügyelet részére történő eljuttatásában. Egy alkalommal biztosítottuk a védőeszközök eljuttatását a Nógrád Megyei Ezüstfenyő Idősek Otthon szociális bentlakásos intézmény részére.

A Népegészségügyi Főosztály felkérése alapján 2021. február hóban közreműködtünk a halottak szállításával kapcsolatos tevékenységet ellátók oltásigényének felmérésében.

2021. évben a szociális és gyermekvédelmi feladatellátást továbbra is 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. rendeletben megfelelően biztosítottuk. Ugyanezen kormányrendelet rendelkezik a rendszeres szociális ellátások jogszabály által előírt kötelező felülvizsgálatának elhalasztásáról, valamint egyes szociális ellátások jogosultsági időtartamának meghosszabbításáról. Hivatalunk a kormányrendeletnek megfelelően elhalasztotta a kötelező felülvizsgálatokat és biztosította ez ellátások további folyósítását.

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

6. 1. Kormányablak Osztály tevékenysége

A **Kormányablak Osztály** az ágazati jogszabályoknak megfelelően ellátta a személyi okmányok kiadásával, cseréjével, pótlásával, a közlekedési igazgatási, valamint a Kormányablakban beadott kérelmek továbbításával kapcsolatos feladatokat. Megvalósult a

Kormányablak elsőrendű célja, az ügyfelek hatékony, magas színvonalú, gyors és ügyfélbarát kiszolgálása, az ügyfelek elégedettségének további növelése.

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.

2021. májusától a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat heti hat napban biztosította az ügyintézését. Ezáltal lehetővé vált, hogy a bátonyterenyei járáshoz tartozó kistelepülések lakói hathetenként a hétköznapokon kívül, szombaton is intézhessék ügyeiket. 2021. októberétől a heti 6 nap helyett heti 5 napban biztosította a Kormányablak busz az ügyintézését. 2021. december 1. napjától 2022. február 28. napjáig a Mobil Kormányablakok kötelező működtetése felfüggesztésre került.

A Kormányablak Busz 2021. évben összesen 26 esetben települt ki a járás településeire, elősegítve 186 ügyfél ügyintézését.

A Kormányablak 2021. 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 SZEÜSZÖK-ökhöz kapcsolódó feladatellátás.

A veszélyhelyzet ideje alatt lejáró okmányok érvényességi ideje ugyan meghosszabbításra kerültek, de a Kormányablak 2021. évben kiemelt figyelmet fordított a veszélyhelyzet ideje alatt lejáró okmányok zökkenőmentes cseréjének szakszerű lebonyolítására.

2021. évben tovább bővült a kormányablakban intézhető ügyek száma. A gyermeket nevelő családok otthonfelújítási támogatásáról szóló 518/2020.(XI.25.) Korm. rendelet 9.§. (1) bekezdés c) pontja alapján a támogatás iránti kérelmet a Kincstár által rendszeresített fomanyomtatványon a kormányablaknál személyesen is be lehet nyújtani. A Kormányablak teljes körűen ellátta az otthon-felújítási támogatásokkal kapcsolatos felvilágosítással, átvétellel kapcsolatos feladatokat.

A Kormányablak Osztály a koronavírus elleni védettség igazolásáról szóló 60/2021. (II.12.) Korm. Rendelet, a veszélyhelyzet ideje alatt az uniós digitális Covid-igazolvány kiállításával kapcsolatos egyes kérdésekről szóló 366/2021. (VI.30.) Korm. Rendelet értelmében ellátta a védettségi igazolvány és az uniós digitális Covid igazolvány kiállításával kapcsolatos egyes feladatokat. 2021. évben 1490 védettségi igazolvány igénylése ügyében járt el a Kormányablak Osztály

2021. február 1. napjától kezdődően a Magyarország területén szerzett első vezetői engedély, meghosszabbított vezetői engedély, illetve az új vezetési kategóriával bővült vezetői engedély hivatalból, automatikus eljárásban kerül kiállításra, amennyiben az okmány kiállításához szükséges valamennyi feltétel fennállása a közúti nyilvántartásból megállapítható, és a járművezető a hivatalbóli okmánykiállítást megakadályozó nyilatkozatot nem tett. A 2021. évi tapasztalatok szerint az ügyfelek kis számban éltek az új jogintézménnyel.

2021. évben a Kormányablak Osztályon bevezetésre került az aláírás minta alapú dokumentum hitelesítési rendszer (AMAHIT). Az új dokumentumhitelesítési megoldás bevezetésével teljeskörűen elektronikussá válhat az ügyintézés a kormányablakban. 2021. évben 137 ügyfél élt az aláírás felvételezéssel.

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

2021. évben a Bátonyterenyi 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 kiosk) 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.

Bátonyterenyi Kormányablak

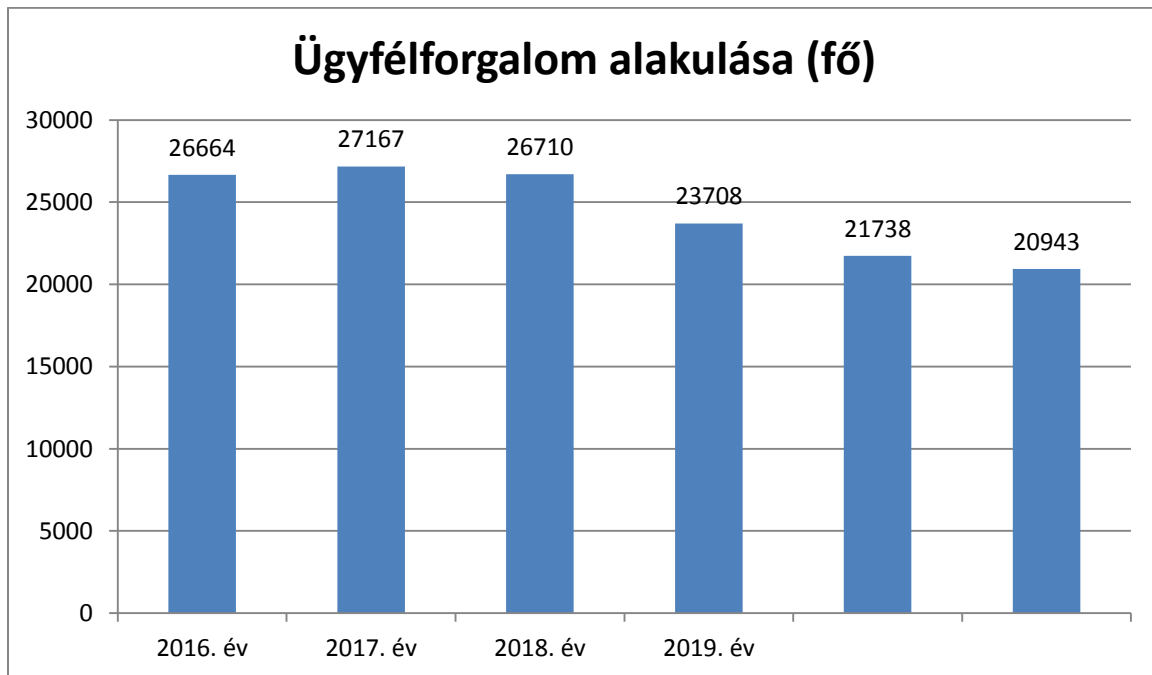


Ügyfélforgalom alakulása

A veszélyhelyzet ideje alatt – a koronavírus terjedésének lassítása érdekében – bevezetett korlátozó intézkedések jelentősen kihatottak a kormányablak 2021. évi ügyfélszolgálati tevékenységére. 2021. május 17-éig 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.

2021. évben a Kormányablakban időpont nélkül megjelent ügyfelek száma 13532 fő volt, az időpontra érkező ügyfelek száma: 7225 fő volt, amely kis mértékű csökkenést mutat az elmúlt

évhez viszonyítva. Az ügyfelek átlagos kiszolgálási ideje 12:46 perc, az átlagos várakozási idő: 18:10 perc.



2021. évben Kormányablak busz segítette a települések polgárainak helyben történő ügyintézését. Az ügyfelek örömmel fogadták a szolgáltatást, mivel a KAB BUSZ igénybevételével utazási időt és utazási költséget takarítanak meg, továbbá a szolgáltatás eljut azokhoz az idős emberekhez is, akik már mozgásukban akadályoztatva vannak.



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 erkölcsi bizonyítvány kiadása iránt.

2021. 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. A Kormányablak Osztály ügyfélszolgálati tevékenységére panasz nem érkezett 2021. évben.

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.

2021. 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.

6.2. 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.

2021. év végétől új feladattal bővült az osztály feladatellátása. Az adatok végleges hozzáférhetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020.(XII.31.) Korm. rendelet értelmében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az adatokat véglegesen hozzáférhetlenné tevő adattörlő alkalmazás használatának lehetőségét térítésmentesen biztosítja a fogyasztó részére. A Korm. rendelet értelmében egy egyedi címke útján, amelyen az adattörlő kód található. A járási hivatal hatósági osztályához került telepítésre a címkék kezelésével összefüggő feladatok ellátása.

Az ügyfél forgalmi adatok alapján 32292 fő ügyfelet fogadott hivatalunk 2021. évben, ebből az ügyfelek 15 %-a (4846 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 2020. évi adathoz képest. Emelkedés a egészségügyi szolgáltatást számában, míg csökkenés az aktív korúak ellátását igénylők, valamint a közgyógyellátást igénylők számában mutatkozik meg.

Ellátás megnevezése	2020. december 31. napján/fő	2021. december 31. napján/fő
ápolási díj és GYOD	234	232
időskorúak járadéka	7	7
egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság	354	370
alanyi és normatív jogcímen megállapított közgyógyellátás	727	688
foglalkoztatást helyettesítő támogatás	550	510
egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás	36	38

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 2021. december 31. napjáig 255 db, ebből 160 kérelmező esetében megállapításra került a jogosultság, 95 fő esetében a kérelem elutasításra került. Egyösszegű térítés megállapítására 62 fő nyújtotta be kérelmét, ebből 33 fő jogosultsága került megállapításra.

Hivatalunkban a szociális feladatokat 6 fő látja el ebből 3 fő ügysegédi feladatokat is ellát. A feladatkörök ügýtípusonként vannak megosztva, de minden ügyintéző rendelkezik helytesszel, 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 167/2021.(IV.9.) Korm. rendeletnek – a veszélyhelyzet során az érettségi vizsgák 2020. május-júniusi vizsgaidőszakban történő megszervezéséről, valamint egyes köznevelést érintő eltérő szabályokról – 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. otthonteremtési támogatás megállapítása
5. gyámsági, gondnoksági ügyek
6. előzetes jognyilatkozattal, támogatott döntéshozatallal kapcsolatos ügyek
7. szülői felügyelettel összefüggő ügyek (kapcsolattartás, vagyonezelés)
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 kormánytisztviselő 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.

2021. december 31. napján 456 fő kiskorú állt gyermekvédelmi gondoskodás alatt az alábbi megoszlásban:

- gyámság alatt állók száma: 73 fő
- védelembe vett kiskorúak száma: 352 fő
- nevelésbe vett gyermekek száma: 31 fő

2021. december 31. napján a gondnokság alatt álló személyek száma 84 fő volt.

Az együttműködés és a jó kapcsolat kialakítása, fenntartása a gyermekvédelmi és gyámügyi ügyintézők szempontjából kiemelkedő jelentőséggel bír. A Bátorterenyi 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 2021. évben 5 fő kormánytisztviselő. Ebből 2 fő titkársági ügyintéző, 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) középhosszú távú stratégiai célkitűzéseinek járási szintű megvalósítását.

Az Osztály feladatainak, célkitűzéseinek végrehajtásában a járási hivatal részéről átlagban 9 fő kormánytisztviselő, a főosztály állományában lévő 8 fő uniós projekt munkatárs, külsős szolgáltatás keretében 2 fő információs munkatárs vett részt.

A Foglalkoztatási Osztály 2021. évi alapvető feladata a hatályos jogszabályok alapján az álláskereső nyilvántartásba vétele, az ügyfelek együttműködési kötelezettségének rendszeres ellenőrzése és a számukra járó ellátásokkal kapcsolatos hatósági feladatok ellátása volt.

A változó járványügyi helyzet ugyan éreztette hatását az Osztály mindennapi életében, de köszönhetően az elektronikus ügyintézésnek feladatellátásában fennakadást nem okozott.

A munkáltatókkal, önkormányzatokkal való kapcsolattartás, együttműködés az előző évek gyakorlatának megfelelően továbbra is kiválóan, közvetlennek és hatékonynak mondható.

A nyilvántartott álláskereső részére tervezett munkaerő-piaci képzések egy 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 feladata 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) tervezetten és az elvárható szinten valósult meg.

Munkaerő-piaci helyzet 2021-ben.**Az álláskeresők száma és változása 2020. december és 2021. december viszonylatában**

Járás	Nyilvántartott álláskeresők					
	száma	számának változása az előző hónaphoz képest		számának változása az előző évhez képest		Az álláskeresők aránya a gazdaságilag aktív népességhez
		fő	fő	%	fő	
Salgótarján	3786	-24	-1	-514	-14	14
Balassagyarmat	1591	-21	-1	-372	-23	9
Pásztó	1650	-14	-1	-127	-8	12
Szécsény	1695	-3	0	-150	-9	21
Bátonyterenye	1284	-24	-2	-260	-20	14
Rétság	761	-8	-1	-187	-11	6
Összesen	10768	-95	-1	-1609	-15	13

A Foglalkoztatási Osztály a **2021.** évben **979** állásbejelentést fogadott, amihez **824** támogatási igény párosult. Ez a korábbi évhez mérten közel 3 szoros növekedést mutat. Képzésbe **59** fő került bevonásra.

A feltárt és a bejelentett álláshelyek 2021 évben (fő)

	Nem támogatott	Támogatott	Összesen	Közfoglalkoztatás	
Salgótarján	583	451	1034	2405	3439
Balassagyarmat	185	172	357	905	1262
Pásztó	150	176	326	792	1118
Szécsény	270	156	426	1054	1480
Bátonyterenye	155	132	287	628	915
Rétság	366	156	522	411	933
Nógrád megye	6195	1243	7438	1709	9147

Ezen időszakban az osztállyal szemben támasztott elvárás volt, hogy leghátrányosabb helyzetben lévők átmeneti munkába helyezésének feladatát - állás lehetőség hiányában -

felváltta az ellátások zökkenőmentes biztosítása, a képzések indítására való felkészülés, az ügyfelek felkészültségének, képzési hajlandóságuk felmérése.

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 a humánszolgáltatások, melyek az egyéni lehetőségek, képességek feltárásában, a munkavállalási motivációk megerősítésében nyújtanak segítséget.

A munkáltatók és az álláskeresők igényeit összehangolva törekedtünk a megfelelő álláskereső kiközvetítésével betölteni a feltárt és bejelentett álláshelyeket.

A járási hivatalok foglalkoztatási osztályai 2021. évben 11 140 alkalommal közvetítették az ügyfeleket a betölthető álláshelyekre.

A kiadott közvetítőlapok alakulását mutatja járásonként a következő táblázat:

Tárgyhóban kiadott közvetítések adatai 2021. év	Salgótarján	Balassagyarmat	Pásztó	Szécsény	Bátonyterenye	Rétság	Nógrád megye
2020. (db)	4 849	2 039	1 533	1 746	1 212	1 458	12 837
2021. (db)	3 708	1 709	1 360	1 909	1 064	1 390	11 140
Változás (db)	-23,5%	-16,2%	-11,3%	9,3%	-12,2%	-4,7%	-13,2%
Változás (%)	-1 141	-330	-173	163	-148	-68	-1 697

Az elmúlt évben is 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 munkaerő-piaci program, a GINOP 5.1.1-15 „Út a munkaerőpiacra” és a GINOP 6.1.1-15 „Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése” címet viselik. Foglalkoztatási Alap foglalkoztatási és közfoglalkoztatási alaprésze 2021. évi keretei is az álláskeresők tartós vagy átmeneti munkába helyezését segítették. Az elmúlt évben is működött a „Közfoglalkoztatásból a versenyszférába” és a „Nyári diákmunka 2021.” központi munkaerő-piaci program.

A **Foglalkoztatási Osztály 2021.** évben **596 976 147** forint támogatást ítelt meg, melynek nagy része a közfoglalkoztatáshoz volt köthető.

A járásban 2021. évben is 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.

Új bejelentett álláshelyek 2021. év		Salgótarján	Balassagyarmat	Pásztó	Szécsény	Bátonyterenye	Rétság	Nógrád megye
Igényelt létszám 2021.	Közfoglalkoztatás	2405	905	792	1054	628	411	6195
	Támogatás	451	172	176	156	132	156	1243
	általános közvetítés	583	185	150	270	155	366	1709
Változás 2020. évhez képest	Közfoglalkoztatás	-691	-158	-18	23	-40	-96	-980
	Támogatás	-416	-200	-93	-211	-116	-108	-1144
	Általános	215	-87	-31	167	-28	-21	215

A támogatások megítélését, igénybevételét a járványhelyzet jelentősen módosította. Míg korábban a támogatások legfőbb célja a munkahelyek bővítése volt, a pandémia időszakában a munkahelyek megőrzése került a középpontba.

Az osztály hatósági tevékenysége

Nyilvántartásba vételre **2021.** év folyamán **2971** esetben került sor. A szankciós törlések száma **740** volt. A törlések leggyakrabban az együttműködés hiánya (felajánlott álláshely elutasítása, jelentkezési kötelezettség elmulasztása) miatt következtek be.

Álláskeresési ellátás során **341 928 067** forintot utaltunk ki, amely az előző évihez képest (429 065 504 Ft.) - nyilvánvaló csökkenést mutat.

Összesen **1599** hatósági bizonyítványt adtunk ki. Az új szabálysértési ügyek száma **81** volt. Az év során 1 panasz érkezett, amelynek kivizsgálása és a panasz tárgyának megszüntetése rendben megtörtént. Az osztály főszámos iktatása **19 523**, míg az alszámra iktatás **31 760** esetben történt. Egyéb megkeresés **365** alkalommal történt, **5531** esetben hoztunk döntést, fellebbezés nem volt.

Ügyfélszolgálat adatai

- Az álláskeresők átlagos száma 2021. évben **1283** fő/hó.
 - Az ügyfélforgalom meghaladta a **6689** főt. Az átlagos napi várakozási idő 18 perc, amíg az ügyintézési idő 13 perc volt.
 - 1 950 főt regisztráltunk, ebből az első ízben regisztráltak száma 335 fő.
- A nyilvántartásból kikerülők száma **268** fő volt a tavalyi évben.

2471 fő volt a különböző szolgáltatással érintett ügyfelek száma, munkatanácsadás 225 fő, pályatanácsadás 140 fő, álláskeresési tanácsadás 176 fő, mentori szolgáltatás 10 fő és munkaerő-piaci és foglalkoztatás információ nyújtásban 7779 fő érintett volt.

7. Járási Hivatal államigazgatási hatósági tevékenysége

A Járási Hivatal által hozott hatósági döntések száma az elmúlt évihez képest csökkentő tendenciát mutat, a koronavírus járványra tekintettel. 2021. évben a I. fokú döntések száma: 39774 volt. Ezen belül az önálló határozatok száma 28 242. A döntések (25 541) 64 %-a a kormányablak feladatellátása során született.

A Hatósági és Gyámügyi Osztály 2021. évben közigazgatási hatósági eljárás során összesen 8702 döntést hozott meg. A Járási Hivatal 108 hatósági ellenőrzést folytatott le, melynek 55 %-a a kormányablak hatáskörébe tartozó egyéni vállalkozó tevékenység hatósági ellenőrzése.

A foglalkoztatási Osztály 2021. évi tevékenységéhez 5531 elsőfokú döntés kapcsolódott, melyből 4298 db érdemi döntés, illetve 1233 db végzés volt.

8. 2022. évi célkitűzések

A **Hatósági és Gyámügyi Osztály** 2022. évben prioritásként kezeli a 2021. évi XCIX. törvény szociális és gyermekvédelmi tárgyú átmeneti szabályainak zökkenőmentes végrehajtását. Az Osztály fontos célja az ügysegédi rendszer működésének tovább erősítése. Az Osztály gyámügyi feladatellátása során fontos feladatként határozza meg a gyermeki jogok Alaptörvényben meghatározottak védelmét, illetve érdekérvényesítését és a 2021. évi XCIX. törvény gyermekvédelmi tárgyú átmeneti rendelkezéseinek végrehajtását.

A **Kormányablak Osztály** feladatellátásnak célja a magas színvonalú, hatékony ügyfélkiszolgálás, az ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása, az átlagos várakozási idő csökkentése és az ügyfél elégedettség növelése mellett. 2022. évben prioritás a 2022. június 30-áig lejárat hivataltal okmányok zökkenőmentes cseréjének szakszerű lebonyolítása. Kiemelt feladat a Kormányablak Busz működtetése, mely „helybe viszi” a kisteleplülések lakói számára az ügyintézt. Célkitűzés az Adatváltás-kezelési Szolgáltatás bevezetésével kapcsolatos tevékenységre való felkészülés, az ezzel kapcsolatos feladatok ellátása. Továbbra is fontos feladat a védettségi igazolványok, valamint az Uniós Covid igazolvány kiadásával kapcsolatos feladatellátás.

A **Foglalkoztatási Osztály** célkitűzése a foglalkoztatottak számának növelése, a közfoglalkoztatásba történő közvetítések számának növelése és a szegmentálási eredményeknek felülvizsgálata. 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, 2022. április 11.

Tisztelettel:

Imreh Erika
járási hivatalvezető