



SOMOGY VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Siófoki Járási Hivatal

ELŐTERJESZTÉS

**Siófok Város Önkormányzat Képviselő-testületének
2024. május havi rendes ülésére**

Iktatószám: SO-07/ALT/ 00088-3/2024.

Tárgy: Tájékoztató a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2023. évi tevékenységéről

Előterjesztő: dr. Sütő Bernadett

hivatalvezetői feladatok ellátásával megbízott járási hivatalvezető - helyettes

Tisztelt Képviselő-testület!

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal Siófok Város Önkormányzat Képviselő-testületének 427/2023. (XII.12.) határozatával elfogadott 2024. I. félévi testületi munkatervben meghatározottak szerint elkészítette a 2023. évi tevékenységről szóló tájékoztatóját.

A fentiek alapján a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2023. évi tevékenységről szóló tájékoztatójának tudomásul vételére teszek javaslatot.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy alakítsa ki állásponjtját és hozza meg döntését az előterjesztés tárgyában.

Határozati javaslat:

Siófok Város Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta a *„Tájékoztató a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2023. évi tevékenységről”* tárgyú előterjesztést és az alábbi határozatot hozza:

A Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2023. évi tevékenységről szóló tájékoztatóját az előterjesztés mellékletét képező tartalommal tudomásul veszi.

Felelős: Dr. Lengyel Róbert polgármester (a határozat közzléséért)

Határidő: értelem szerint

Siófok, 2024. május 10.

dr. Sütő Bernadett
hivatalvezetői feladatokkal megbízott
járási hivatalvezető-helyettes

1. Vezetői összefoglaló

Siófoki Járási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) - Somogy Vármegye egyik kiemelt járásaként - általános és szakigazgatási feladatainak ellátása mellett - a 2023. év során is törekedett az illetékességi területén levő önkormányzatokkal, rendvédelmi szervekkel, egészségügyi és köznevelési intézményekkel, civil szervezetekkel stabil és hatékony együttműködés kialakítására és megtartására.

Hivatal 2023. évi tevékenységére a korábbi évek tendenciájának megfelelően továbbra is jelentős befolyással bírt a szezonális, mely a vármegyén belül a legjelentősebb.

Az elektronikus ügyintézés belső, hivatali szintű elterjedését segítette az ügyirat mind teljesebb „életútjának” Poszeidon iktató rendszerbe terelése. Ezen az úton újabb mérföldkövet jelentett a vezetői szignálás struktúrájának és módszertanának kidolgozása a szignálás előkészítésétől kezdődően.

Kormányablak Osztályon az ügyfelek részére a MIA Pont népszerűsítése, köztudatba vitele, továbbá a mobilalkalmazás (Kormányablak Mobilapp) új funkcióinak élesítése, a személyi okmányok – ezen belül különösen a vezetői engedélyek – elektronikus úton történő ingyenes cseréje hozta közelebb az elektronikus térhez, jelentős szemléletváltást eredményezve náluk. Ennek köszönhetően növekedett az ügyfelek elégedettsége és több idő jutott azon ügyfelek személyes kiszolgálására, akik valamilyen okból nem tudtak élni a fenti lehetőségekkel.

Péntekenként az ügyfélmentes órában, a szakmai irányító által biztosított 1 óra időtartamban szakmai értekezletek megtartására került sor az osztályon, melyen a balatonföldvári kollégák „online” vettek részt. Ez nagymértékben hozzájárult az egységes gyakorlat és személet kialakításához, melyet az értekezletekről készített és minden munkatárs számára megküldött emlékeztető is erősített. Az új közlekedési igazgatási szakrendszerre és ezzel párhuzamosan az új hibabejelentő rendszerre történő átállás minimális nehézséget okozott. A kollégák ügyfélcentrikus hozzáállásának is köszönhetően panasz nem érkezett.

A nemzeti reformprogramban is nevesített aláírás-minta alapú dokumentumhitelesítési rendszer fejlesztésével megtörtént a kézi aláírást alapul vevő új elektronikus hitelesítési forma kialakítása és széleskörű bevezetése a Kormányablak Osztályon több mint 30 ügytípus esetében. A rendszer bevezetése hosszú távon lehetőséget teremt a tisztán elektronikus dokumentumokon alapuló back office típusú ügyintézésre, mely gyorsabb, költséghatékonyabb, az ügyfelek számára pedig a világ bármely tájáról elérhető.

A hatékonyságot, gyorsaságot növelte a **Kormányablak –és a Hatósági és Gyámügyi Osztályon** a Posta Hibrid bevezetése, egyúttal jelentős költségmegtakarítást jelentett a

felhasznált papír mennyiségét illetően. A hagyományosnak mondható napi posta mennyisége a két osztályon töredékére, 5-6 db/napra csökkent.

Az **állami foglalkoztatási szervi feladatok** területén mind a vállalkozások, mind a nyilvántartott álláskeresők, közvetítéskérők számára elérhetővé vált a szolgáltatásokhoz jutás egységes irányelvek, módszertani iránymutatás mellett. Ennek hatására a nyilvántartott álláskeresők száma csökkent, hatékonyabbá váltak az aktív foglalkoztatási eszközök.

Ukrán menekültekkel kapcsolatos menekültügyi kérdések, feladatok ellátása, illetve az Országos Idegenrendészettel közösen végzett munka, a menekültek létfenntartási támogatásokhoz juttatása, illetve az ezzel kapcsolatos feladatok ellátása a 2022. évhez képest szűkült, részben amiatt, hogy a menekültek 2023. évben potenciális munkaerőforrásként jelentek meg, így munkaerő-piaci szerepvállalásukkal növelték a munkaerő-kínálatot.

A **Népegészségügyi Osztályon** júliustól megkezdte működését az ESZENY működési engedélyeztetési rendszer elektronikus felülete, mely az egészségügyi szolgáltatók számára - kötelezően használandó felületként – szintén az elektronikus ügyintézés felé terelte az ügyfelet, biztosítva ezzel a hatékonyságot, kiszámíthatóságot, követhetőséget és költségtakarékosságot. A kezdeti nehézségek ellenére, év végére a felület egy jól működő, ügyfelek által is elfogadott ügyintézési helyszínné vált.

Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály vonatkozásában gondot jelent a hatósági állatorvosok országosan jelentkező létszám-hiánya. A szakterület kiemelt feladata volt az afrikai sertéspestis elleni védekezés koordinálása és a kártalanítási ügyeinek intézése, továbbá az ezzel kapcsolatos házisertés census felmérés. Folytatódott a közigazgatás digitalizálása, és az elektronikus ügyintézés fejlesztésére is előremutató lépések történtek. A NEBIH is komoly lépéseket tett a szakmai alrendszerek informatikai fejlesztésére, úgymint például a támogatások igénylése, kártalanítások rögzítése, kifizetése, és a laboratóriumi vizsgálatok eredményeinek elérése területén.

A 2023. évben a Hivatal kiemelt feladata volt a szakmai és eljárásjogi szabályok teljeskörű érvényesítése mellett az ügyfélbarát, hatékony, célszerű és költséghatékony ügyintézés megvalósítása.

2. A Hivatal szervezeti felépítése és jellemzői

Székhelye: 8600 Siófok, Fő tér 1.
84/ 795-057; 84/795-042, hivatal@siofok.gov.hu

Hivatalvezető: Gyulai László
84/ 795-056, gyulai.laszlo@siofok.gov.hu

Hivatalvezető-helyettes: dr. Sütő Bernadett
84/ 795-072 suto.bernadett@siofok.gov.hu

2024. április 15. napjától hivatalvezetői feladatok ellátásával
dr. Sütő Bernadett járási hivatalvezető-helyettes került
megbízásra.

Szervezeti egységei:

- **Kormányablak Osztály:** 8600 Siófok, Fő tér 1.

84/795-229 hivatal@siofok.gov.hu

Osztályvezető: dr. Sütő Bernadett 84/ 795-072 suto.bernadett@siofok.gov.hu

A Hivatal Kormányablak Osztály és Balatonföldvári Kirendeltsége országos illetékességgel jár el lakcím nyilvántartás, személyi okmányokkal (személyazonosító igazolvány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány, vezetői engedély, mozgáskorlátozottak parkolási igazolványa, diák igazolvány) kapcsolatos feladatok, útlevel igazgatás, ügyfélkapu létesítése, közlekedés igazgatási szakterületen. Integrált ügyfélszolgálat keretében az ügyfélbarát közigazgatás és az élethelyzetekhez igazított ügyintézés, az eljárások egyszerűsítése és gyorsítása is megvalósul. 2019. július 1. napjától a Kormányablak Osztály feladatává vált a társadalombiztosítási azonosító jelet tartalmazó kártyák másodlatának, valamint az európai egészségbiztosítási kártyák kiadása.

Ügyfélfogadási időhétfőn és szerdán 8.00 -18.00 óráig, kedd és csütörtöki napokon 8.00-15.00 óráig, péntekenként 8.00-13.00 óráig tart.

- **Hatósági és Gyámügyi Osztály:**

Siófok, Fő tér 1.

84/795-057 hivatal@siofok.gov.hu

Osztályvezető: Gombai Piroska 84/ 795-039 gombai.piroska@siofok.gov.hu

Általános illetékességgel a Járás 24 településén jár el: jellemzően gyámügyek, ápolási díj ügyek, aktív korúak ellátása tartozik a hatáskörébe, személyes ügyintézésre az év legnagyobb részében előzetes telefonos egyeztetést követően volt lehetőség.

- **Élelmiszerlánc – biztonsági és Állategészségügyi Osztály:**

Siófok, Kálmán Imre sétány 4.

84/310-021 elelmiszer@siofok.gov.hu

Osztályvezető: dr. Tóth Ferenc 84/795-069 toth.ferenc@siofok.gov.hu

Illetékességi területe a Siófoki Járás 24 települése mellett a Tabi Járás 24 településére is kiterjed, így összesen 48 településen végzi feladatait. Az osztály speciális tevékenységei között szerepel az élelmiszerlánc-biztonság felügyelete és az állategészségügyi feladatok ellátása. Az élelmiszerlánc-biztonság felügyelete kiterjed a biztonságosan fogyasztható élelmiszerek előállításának és forgalmazásának ellenőrzésére, fogyaszthatósági és minőség

megőrzési idő kiemelt ellenőrzésére, valamint élelmiszer eredetű megbetegedések kivizsgálására, élelmiszer hamisítások felszámolására és visszaszorítására. Kiemelt ellenőrzési tevékenységet a húsvéti és karácsonyi időszak mellett a nyári szezonban is, valamint a fesztiválokon is folytatnak.

Járványüggyel, járványvédelemmel, állatvédelemmel kapcsolatos feladatokat is ellát.

Közérdekű bejelentések kivizsgálását végzik élelmiszerlánc-biztonsági, és állategészségügyi esetekben is.

Az ügyfelek ügyeiket hétfőtől csütörtökig 9.00-15.00 óráig, pénteken: 9.00-12.00 óráig tudják intézni. Az Osztály esetében, áprilistól szeptemberig dömpingszerű ügyfélfogadás a jellemző, de lehetőség van időpont egyeztetésre is.

➤ **Foglalkoztatási Osztály:**

8600 Siófok, Bajcsy – Zsilinszky u.1.

84/519-310 foglalkoztatas@siofok.gov.hu

Osztályvezető: dr. Mikola Éva Zsuzsanna 84/519-311 toth.sandor@siofok.gov.hu

2024. március 25. napjától Horváth Tünde 84/519-311, horvath.tunde@siofok.gov.hu.

24 településen látja el állami foglalkoztatási szervi feladatait a Balaton parthoz kapcsolódó foglalkoztatás, a nyári szezonális idegenforgalom és vendéglátóipar területén a munkaadók és a munkavállalók között támogatásokkal, képzésekkel, munkaerő-közvetítéssel építenek hidat. Kiemelt feladata az álláskeresők közfoglalkoztatásból a munkaerő-piacra történő visszavezetése, továbbá a megyei és a helyi foglalkoztatási paktumhoz kapcsolódó feladatok végrehajtása, valamint az önfoglalkoztatók kompenzációs támogatásának eljárásainak lezárása.

2022. évtől a háborús veszélyhelyzet kialakulása miatt új feladatként jelent meg az ukrán menekültek létfenntartási támogatásának ügyintézése.

A félfogadás hétfő, szerda és csütörtöki napokon 8.00-15.30 óráig, kedden 8.00-12.00 óráig tart, pénteken nincs ügyfélfogadás.

➤ **Népegészségügyi Osztály:**

8600 Siófok, Kálmán Imre sétány 4.

84/519-320 nepegeszsegugy@siofok.gov.hu

Osztályvezető: Dr. Fömötör Márton 84/519-321 fomotor.marton@siofok.gov.hu

2023. október 16. napjától Dr. Mihály Péter 84/519-321 mihaly.peter@siofok.gov.hu

Szerteágazó tevékenységei közé kiemelten az élelmezés – és táplálkozás egészségügyi -, környezet és település egészségügyi-, járványügyi-, közegészségügyi feladatok tartoznak, melyet a Siófoki és Tabi Járás illetékességi területén, 48 településen látnak el. Balaton parton jelentkező nyári szezonális jelentős mértékben leterheli a munkatársakat, amikor Siófok város és környékén tartózkodók létszáma többszörösére növekszik.

Az osztályon hétfő és szerdai napokon 9.00-16.00 óráig, pénteken 9.00-12.00 óráig várják az ügyfeleket.

3. Az intézményi munkatervben foglaltak teljesülése

Kormányablak Osztály az elektronikus ügyintézés keretében 2023. áprilisától áttért a Posta Hibrid használatára, 2023. novemberétől pedig a teljes szignálási folyamat a Poszeidon iktató rendszerébe került át, ezzel az ügy gazdája a teljes iratkezelés során a kijelölt ügyintéző lett.

Hatósági és Gyámügyi Osztály intézményi munkatervben célul kitűzött feladata- a bevezetésre került ESZEÜR rendszer migrált adatainak kijavítása, kiegészítése – maradéktalanul megvalósult.

Élelmiszerlánc-biztonsági – és Állategészségügyi Osztály intézményi munkatervben meghatározott feladata az Élelmiszerlánc-felügyeleti Tervben elrendelt Reziduum (maradékanyag) Vizsgálati Program végrehajtása. A maradékanyag vizsgálati program elsődleges célja a hazánkban fogyasztott (hazai és külföldi eredetű, beleértve az Európai Közösségből, illetve a 3. országokból származó), valamint exportra szánt élelmiszerek kémiai biztonságának felmérése, nyomon követése. Ezen túlmenően a 1881/2006/EK rendeletnek megfelelően annak vizsgálata, hogy az élelmiszer-vállalkozók a számukra előírt jogszabályi követelményeket teljesítik-e. A vizsgálati eredmények alapját képezték továbbá annak a nemzetközi adatszolgáltatási – jelentési kötelezettségnek, amelyet a 99/2003/EK irányelvnek megfelelően az Európai Élelmiszerbiztonsági Hivatal felé, továbbá az export célországok (pl. USA, Oroszország, Izrael) felé teljesíteni kellett.

A **Foglalkoztatási Osztály** célkitűzéseiként szerepelt, hogy a gazdasági válság, az energiaárak növekedése, az ukrán háborús helyzet miatt bekövetkezett inflációs hatások csökkentésében való közreműködés megtörténjen azzal a céllal, hogy a foglalkoztatási szint növekedjen, illetve szinten tartása hosszabb távon megtörténjen. Összességében megállapítható, hogy a nyilvántartott álláskereső száma az inflációs folyamatok ellenére a Hivatal illetékességi területén nem emelkedett.

Népegészségügyi Osztály gyermek és ifjúságvédelmi szakterületen az alternatív napközbeni ellátások és a játszótérek közegészségügyi felmérését tűzte ki célul. A felmérésre egységes szempontrendszer alapján került sor az NNGYK által kidolgozott elektronikus felmérőlapok segítségével. A helyszíni ellenőrzések a dohányzásra, illetve elektronikus cigaretta használatára vonatkozó korlátozás betartásának ellenőrzése is megtörtént, melynek rögzítése az NVT szoftverben megtörtént.

4. A Hivatal általános tevékenységét, működését érintő lényeges körülmények, illetve intézkedések végrehajtásának ismertetése

Előre nem tervezett többletfeladatként jelentkezett a **Kormányablak Osztályon** az okmányirodai szakrendszerek folyamatos lecserélése web alapúakra. A sikeres átállás

érdekében a munkatársaknak akár az ügyfélfogadási időn túl is biztosították az ügyfelek kiszolgálását.

Hatósági és Gyámügyi Osztályon A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 2.§ (3) bekezdés 31. pontja alapján a járdák, gyalogutak és azok műtárgyai építésének, korszerűsítésének, forgalomba helyezésének, fennmaradásának és megszüntetésének (elbontásának) engedélyezése vagy bejelentése, valamint ezek nem közlekedési célú igénybevételének engedélyezése során útügyi közlekedési hatóságként 2023. március 01. napjától a fővárosi és vármegyei kormányhivatal jár el.

5. Az összevont ellenőrzésekről szóló éves ellenőrzési tervben foglaltak teljesítésének tapasztalatai

Hivatal összevont ellenőrzés keretében az **önkormányzati fenntartású köztemetőket** ellenőrizte, továbbá **élelmezés –és táplálkozás egészségügyi, valamint élelmiszer - biztonsági és élelmiszer higiéniai ellenőrzéseket** folytatott le.

Az összevont ellenőrzések főbb megállapításai köztemető ellenőrzés terén: halottak ideiglenes elhelyezésére szolgáló tárolóval és hűtővel egyik temető sem rendelkezik; illemhellyel egyik temető sem rendelkezik; temetői térkép egyik temető bejáratánál sincs elhelyezve; a nyilvántartó könyv urnaelhelyezést nem tartalmaz.

Az ellenőrzések során feltárt hiányosságokról az érintett önkormányzat tájékoztatása megtörtént.

Élelmezés –és táplálkozás egészségügyi, valamint élelmiszer biztonsági - és élelmiszer higiéniai ellenőrzések során a közétkeztetőknél kirívó hiányosság nem került feltárára, az élelmiszerek tárolása, jelölése, minőség megőrzési ideje, nyomon követhetősége biztosított volt, higiéniai kifogás nem merült fel, az előforduló kisebb hiányosságok pótlása megtörtént.

6. Az egyszerűsített hatósági ellenőrzésekről szóló tapasztalatok bemutatása

Az ellenőrzéseket 8 fő hatósági ellenőr folytatta le, 8 db egyszerűsített hatósági ellenőrzési helyszínen. Az egyszerűsített ellenőrzések főbb megállapításai: rendkívüli esemény nem történt, ideiglenes intézkedést a helyszínen nem kellett tenni, hatósági eljárás indítására okot adó körülmény egyetlen esetben sem merült fel, más hatósághoz való áttételre okot adó körülmény nem került feltárára.

7. Ügyfélszolgálati tevékenység és működésének tapasztalatai

Kormányablak Osztály: 2022. december 22. és 2023. január 6. közötti időszakra elrendelt igazgatási szünetben a Siófoki Kormányablakra kiemelkedő szerep hárult az ügyfelek

kiszolgálása terén tekintettel arra, hogy a teljes déli Balaton-parton egészen Székesfehérvárig és Kaposvárig csak Siófokon volt működő kormányablak.

Az idegenforgalmi szezonban humánerőforrás-átcsoportosításával viszonylag zökkenőmentesen kezelte le a két kormányablak a személyesen megjelenő és az elektronikus úton beérkező kérelmek ügyintézését is. Olyan ügytípusokban is érkeztek be a kérelmek e-papíron, illetve webes ügysegéden keresztül, amelyekre a korábbi években nem volt jellemző. A szezonális időszakban június 1. napjától augusztus 31. napjáig, a napi ügyfélforgalom átlagosan 350 fő, mely kezelése óriási türelmet, állóképességet, feszített munkavégzési tempót igényelt kollégáinktól.

Az e-bejelentő (AVSZ) iránt stagnált az érdeklődés 2022. évhez képest, de ez annak is köszönhető, hogy az állampolgárok már önállóan, otthonról is tudják az alkalmazást használni.

Mesterséges Intelligencia Asszisztens (MIA Pont) folyamatosan működött. A munkatársak kérés esetén természetesen segítettek és segítik az ügyfeleket az eszköz használatában.

Az ukrán menekültek fogadása a Siófoki Kormányablak személyes ügyfélfogadása keretében valósult meg. Ennek során angolul beszélő munkatársak bevonásával, külön kijelölt munkaállomáson történt információadás, ügyintézés.

Az ügyfelek egyre nagyobb számban éltek az új ügyintézési lehetőségekkel, különös tekintettel a személyes okmányok automatikus meghosszabbítására, ami költség és idő megtakarítást is jelent számukra. Egyelőre ezt a formát döntően a fiatalabb korosztály részesíti előnyben, de a felső korhatár egyre inkább kitolódik 50-60. életév közé.

Kormányablakbusz havi ütemezés keretében megállapított menetrend alapján 2023. tavaszától novemberig működött, melyre a szükséges létszámot a Hivatal a saját humánerőforrásából biztosította.

Hatósági és Gyámügyi Osztályon jelentősen csökkent a személyes megjelenések száma egyrészt a koronavírus-járvány miatt felfüggesztett felülvizsgálatok befejeződéséből adódóan, másrészt egyre több ügyfél tart kapcsolatot ügyfélkapun keresztül.

Foglalkoztatási Osztályon is általánosságban elmondható, hogy a személyes megjelenések száma a koronavírus-járvány elterjedése óta jelentős mértékben lecsökkent, ugyanakkor összetettebb hatósági eljárások megindítása előtt egyre jellemzőbb lett az ügyfelek részéről az előzetes konzultáció igénye, melyre jogszabály biztosít lehetőséget. Ezekre a konzultációkra az esetek többségében online módon került sor. 2023. évben jelentősen nőtt az ügyfelektől érkező - felvilágosítást kérő - telefonos megkeresések száma is. Az ügyfélszolgálaton való személyes megjelenések számának csökkenése egyenes arányban van a nyilvántartott álláskereső számának csökkenésével. A nyilvántartott álláskeresők havi átlagos számában csökkenés tapasztalható, ami kedvező tendenciának tekintendő, mivel az álláskeresők számának csökkenése együtt jár a foglalkoztatási szint növekedésével.

A **Népegészségügyi Osztályon** az ESZENY rendszernek köszönhetően az engedélyezési eljárásokban szintén csökkent a személyesen megjelenő ügyfelek száma, az esetek kilencven százalékában telefonon történő általános – benyújtandó mellékletekkel, kérelemmel

kapcsolatos - tájékoztatás adás történt az eljárás megindítását megelőzően, mely tájékoztatás alaposágának köszönhetően visszaszorult a hiánypótoló ügyek száma.

Családvédelmi Szolgálat feladatkörben az ügyfélfogadás folyamatosan biztosított volt, egyetlen ügyfélfogadási nap sem maradt el.

Siófok, 2024. május 10.

dr. Sütő Bernadett

hivatalvezetői feladatok ellátásával megbízott

járási hivatalvezető-helyettes