



SOMOGY VÁRMEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Siófoki Járási Hivatal

ELŐTERJESZTÉS

Siófok Város Önkormányzat Képviselő-testületének

2025. május havi rendes ülésére

Iktatószám: SO-07/ALT/ 00084-2/2025.

Tárgy: Tájékoztató a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal

2024. évi tevékenységéről

Előterjesztő: Gyulai László

járási hivatalvezető

Tisztelt Képviselő-testület!

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal Siófok Város Önkormányzat Képviselő-testületének 395/2024. (XII.17.) határozatával elfogadott 2025. I. félévi testületi munkatervben meghatározottak szerint elkészítette a 2024. évi tevékenységről szóló tájékoztatóját.

A fentiek alapján a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2024. évi tevékenységről szóló tájékoztatójának tudomásul vételére teszek javaslatot.

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

Határozati javaslat:

Siófok Város Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta a **„Tájékoztató a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2024. évi tevékenységről”** tárgyú előterjesztést és az alábbi határozatot hozza:

A Somogy Vármegyei Kormányhivatal Siófoki Járási Hivatal 2024. évi tevékenységről szóló tájékoztatóját az előterjesztés mellékletét képező tartalommal tudomásul veszi.

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

Határidő: értelem szerint

Siófok, 2025. május 9.




Gyulai László
járási hivatalvezető

1. 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

Szervezeti egységei:

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

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

Osztályvezetői szakreferens: Vondrák Viktória Bernadett

84/ 795-085 vondrak.viktoria.bernadett@siofok.gov.hu

Kormányablak Osztály országos illetékességgel jár el lakcím nyilvántartás, személyi okmányokkal (személyazonosító igazolvány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány, vezetői engedély, mozgáskorlátozottak parkolási igazolványa, diák igazolvány, útlevel) kapcsolatos feladatok, DÁP regisztráció, közlekedés igazgatási szakterületen. Integrált ügyfélszolgálat keretében több ezer ügytípusban a kérelmek befogadása és az eljáró hatóság részére történő továbbítása során az ügyfélbarát közigazgatás és az élethelyzetekhez igazított ügyintézés, az eljárások egyszerűsítése és gyorsítása is megvalósul. Társadalombiztosítási azonosító jelet tartalmazó kártyák másodlatának, valamint az európai egészségbiztosítási kártyák kiadása is a Kormányablak Osztály feladatai közé tartozik.

Ügyfélfogadási idő:

hétfőn 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.

Ügyfélfogadási idő:

hétfőn és szerdán 8.00 -12.00 és 13:00-16:00 óráig,

péntekenként 8.00-12.00 óráig tart.

kedd és csütörtöki napokon nincs ügyfélfogadás.

➤ **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 ellenőrzésekre, 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.

Járványügygel, járványvédelemmel, állatvédelemmel kapcsolatos feladatokat is ellát.

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

Ügyfélfogadási idő:

hétfőn és szerdán 8.00 -15.00 óráig,

csütörtökön 8.00-12.00 óráig,

péntekenként 8.00-12.00 óráig tart.

kedden nincs ügyfélfogadás.

➤ **Foglalkoztatási Osztály:**

8600 Siófok, Bajcsy – Zsilinszky u.1.

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

Osztályvezető: Éder Péter

84/519-311 eder.peter@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 álláskereső közfoglalkoztatásból a munkaerő-piacra történő visszavezetése, továbbá a vármegyei 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.

Ügyfélfogadási idő:

hétfőn, szerdán és csütörtökön: 8.00 -15.30 óráig,

keddenként 8.00-12.00 óráig.

pénteken nincs ügyfélfogadás az osztályon.

➤ **Népegészségügyi Osztály:**

8600 Siófok, Fő tér 1.

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

Osztályvezetői szakreferens: Doba Melinda

84/519-321 doba.melinda@siofok.gov.hu

Szerteágazó tevékenységei közé kiemelten az ételmezés – 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 során Siófok város és környékén tartózkodók létszáma többszörösére emelkedik, ami jelentős leterheltséget eredményez az osztályon.

Ügyfélfogadási idő:

hétfőn és szerdán 8.00 -16.00 óráig,

kedd és csütörtökön nincs ügyfélfogadás,

péntekenként 8.00-13.00 óráig tart.

2. A 2024. évre kitűzött fontosabb célok megvalósulásának helyzete, az év során elért eredmények, sikerek, események összegzése, az ügyfelek visszajelzései:

Kormányablak Osztály 2024. évi feladatai között kiemelt jelentőséggel bírt az **elektronikus ügyintézés közigazgatásban megvalósuló térnyerése**, az elektronikus ügyintézési lehetőség igénybevételének **népszerűsítése** az ügyfelek részére. Az ügyintézők a digitalizációval kapcsolatos készségeket folyamatosan sajátították el, tapasztalataikat megosztották egymással a minél hatékonyabb és empatikusabb ügyfélszolgálat érdekében. Az ügyfelek a **vármegyei ügyfél-elégedettségi mutatókban** rendszeresen kiemelték az ügyintézők **pozitív** hozzáállását, szakmai hozzáértését, segítőkészségét. Az ügyfélkapuval történő azonosítás 2025. január 16. napi megszűnése miatt a Kormányablak Osztály

feladatellátásába került az ügyfelek átirányítása az ügyfélkapu+, vagy a DÁP azonosítás irányába.

2024.évben lezajlott önkormányzati és európai parlamenti választások lebonyolításához aktívan hozzájárultunk kormányablakainkban a személyi okmányokkal valamint a lakcímgazolványok pótlásával kapcsolatos ügyintézésrel, ami rendkívüli nyitva tartás keretében is biztosított volt.

Foglalkoztatási Osztályon a kitűzött célok és feladatok szorosan összekapcsolódtak: az álláskeresők munkaerő-piaci integrációjának biztosítása a járás foglalkoztatóival történő kapcsolattartás útján.

Népegészségügyi Osztály egészségügyi igazgatási területét érintően 2023.évben bevezetett ESZENY szakrendszert az egészségügyi szolgáltatók egyre eredményesebben használták, de a telefonon keresztül nyújtott segítséget még jelentős számú szolgáltató vette igénybe.

3. Az intézményi munkatervben foglaltak teljesülése:

Kormányablak Osztály az intézményi munkatervben célul tűzte ki a folyamatosan bővülő feladat – és hatáskörébe tartozó feladatok ellátását, kiemelt figyelmet fordítva digitális ügyintézés népszerűsítésére. Digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény szellemében 2024. év kiemelt feladata volt a digitalizációs érettség mérése, egyúttal az ügyfelek egyre határozottabb orientálása az elektronikus ügyintézés felé. A munkatársak 2024. előtt is a jogszabályok mentén eljárva tettek eleget az elektronikus ügyintézés követelményeinek, viszont az új programok, illetve alkalmazások használata az ügyintézés minden résztvevője számára felkészülést és szemléletváltást igényelt. 2024 májusától a digitális állampolgár mobilalkalmazás előregisztrációjának elindításával megkezdődött, majd 2024. szeptember 1. napjától, az alkalmazás élesítésével az ügyfelek számára folyamatosan ajánlásra került ez az elektronikus ügyintézés új szintjét jelentő fejlesztés. A DÁP regisztrációk száma az év folyamán fokozatosan emelkedett, az ügyfelek az ügyfélkapuval történő azonosítási mód kivezetésének hírével szembesülve kezdek az alternatív megoldások felé fordulni, így év végére több ezer digitális állampolgár regisztráció valósult meg a siófoki és balatonföldvári kormányablakban. A szélesebb körű digitalizációnak köszönhetően jelentős a költségcsökkenés, személyes ügyintézésre fordított idő további rövidülése várható a jövőben.

Hatósági és Gyámügyi Osztály részére az óvodai nevelésben részvételre kötelezettek és tanköteles gyermek tankötelezettség teljesítésének elősegítése került előirányzásra. A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 45.§ (8) bekezdése írja elő az óvodai nevelésben részvételre kötelezettek és a tankötelesek nyilvántartásának vezetését, ami az ún. KIR rendszerben történik. Oktatási Hivatal a nyilvántartásában nem szereplő azon gyermekekről és tanulókról, akik nem teljesítik óvodakötelezettségüket/tankötelezettségüket, értesítik a Hivatalt a szükséges intézkedések megtétele céljából. Hivatal minden esetben lefolytatta a szükséges eljárást, így az intézményi munkatervben foglaltakat teljesítette.

Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály Afrikai Sertéspestis monitoring terv végrehajtásának szervezését, ellenőrzését elvégezte, jelentéstétel a 98/2003. FVM rendelet és a 2/2021. OFÁ határozat alapján maradéktalanul teljesült. Feltételeesség körébe tartozó ellenőrzések szervezése, irányítása, végrehajtása a 2008. évi XLVI. tv., a 601/2022. Korm. rendelet. és az ÉFÁT/276/2023. utasítás alapján került maradéktalanul végrehajtásra. Az Élelmiszerlánc-felügyeleti Tervben elrendelt Mikrobiológiai Vizsgálati Program végrehajtása is feladatként jelentkezett, melynek elsődleges célja a hazánkban fogyasztott (hazai és külföldi eredetű, beleértve az Európai Közösségből, illetve a 3. országokból származó), valamint exportra szánt élelmiszerek mikrobiológiai biztonságának felmérése, nyomon követése. Ezen túlmenően a 625/2017/EK rendeletnek megfelelően annak vizsgálata, hogy az élelmiszer - vállalkozók a számukra előírt jogszabályi követelményeket teljesítik-e. A vizsgálati eredmények alapját képezik 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 kell, illetve adatokat szolgáltatnak további kockázatbecsléshez, kockázatértékeléshez, kockázatkezeléshez. A mikrobiológiai vizsgálatok központilag kijelölt elemei maradéktalanul teljesültek.

Foglalkoztatási Osztály az álláskereső munkaeő-piaci integrációjának biztosítását tűzte ki feladatként a járás foglalkoztatóival történő kapcsolattartás útján. Ennek keretében 2024. június-júliusában elindultak a GINOP PLUSZ 3.1.1 és GINOP PLUSZ 4.1.1, valamint a TOP PLUSZ 3.1.1 programok.

Népegészségügyi Osztály Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ által kidolgozott elektronikus felmérőlapok iránymutatása, egységes szempontrendszer alapján a illetékességi területen működő 4 középiskola közegészségügyi felmérése az intézményi munkatervben foglaltak szerint megtörtént. Az ellenőrzések során intézkedésre okot adó hiányosság nem került feltárára, az ellenőrzés eredményei az NNGYK részére megküldésre kerültek. Ugyancsak intézményi munkatervi feladat volt a nem közfinanszírozott szemészeti, szülészeti-nőgyógyászati és kardiológiai ellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatók ellenőrzése. Az ellenőrzések során hiányosság feltárása nem történt, így hatósági intézkedés nem vált szükségessé.

4. Feladat- és hatáskörök változása:

2024. év a **Hatósági és Gyámügyi Osztályon** hozott jelentősebb feladat –és hatásköri változásokat: A magyar építészetéről szóló 2023. évi C. törvény (a továbbiakban: Méptv.) 2024. október 01. napjától hatályon kívül helyezte a településképvédelméről szóló 2016. évi LXXIV. törvényt, valamint ezzel egyidejűleg módosult a településtervek tartalmáról, elkészítésének és elfogadásának rendjéről, valamint egyes településrendezési sajátos jogintézményekről szóló 419/2021. (VII. 15.) kormányrendelet is. A Méptv. hatályba lépésével változtak az önkormányzatokra és a járási hivatalokra vonatkozó szabályok, hatáskörök. Változott a szankcionálásra vonatkozó szabály, mely szerint a járási hivatal a reklámeszköz elhelyezése szerinti ingatlan tulajdonosaival és a reklámeszköz tulajdonosával

szemben egyaránt alkalmazhatja az egyetemleges felelősségre tekintettel a szankciót, és az eltávolítást is bármelyiküktől követelheti.

5. A 2024. december 30. napjától 2025. január 1. napjáig elrendelt kormányzati igazgatási szünet tapasztalatai a kormányhivatal működése és az ügyintézés szempontjából:

Az 2024. évi igazgatási szünet során **első alkalommal került sor a Hivatal mindkét kormányablaka vonatkozásában az ügyfélfogadás szünetelésére.** Az igazgatási szünet 2 munkanapot érintett, az ügyfelek tájékoztatása időben megtörtént, így az állampolgárok tudatosan tervezték az ügyintézéseiket, negatív visszajelzés nem érkezett.

2024. december 30. napjától 2025. január 1. napjáig elrendelt kormányzati igazgatási szünet időtartama alatt **kiválóan működött az ügyeleti rendszer,** az ügyfelek telefonon elérték az ügyeleti telefonszámokat. Átlagosan napi 3-4 alkalommal történt telefonhívás lebonyolítása, melynek során kielégítő tájékoztatást kaptak az ügyfelek. Az ügyintézésben a szünet nem okozott elmaradást, rendkívüli, azonnali intézkedést igénylő eset nem történt egyik szakterületen sem.

Hivatal **valamennyi osztályán folyamatosan biztosított volt a kérelmek és egyéb beadványok megküldése elektronikus úton,** ezidő alatt érkezett beadványok feldolgozása az első munkanaptól kezdve haladéktalanul és határidőben feldolgozásra került, **ügyféli érdeksérelem nem merült fel.**

6. A közigazgatás korszerűsítésének folyamatában történő részvétel és az elektronikus ügyintézés kiterjesztésével összefüggésben végzett tevékenység bemutatása:

Kormányablak Osztály a közigazgatás korszerűsítésének első számú színtere. A fejlesztések révén az elmúlt évek során egyre inkább elterjedt az elektronikus ügyintézés, az emberek nagyszámú ügytípusban már otthonról intézhették ügyeiket. A kormányablakok a személyes ügyintézések során tájékoztatták az ügyfeleket az elektronikus ügyintézési lehetőségekről, részt vettek az ügyfelek elektronikus ügyintézésre történő átállás edukálásában, lehetővé tették az ügyfeleknek az elektronikus ügyintézésben való részvételt (ügyfélkapu, DÁP regisztráció). A szakrendszerekkel kapcsolatos fejlesztések (pl.: E-bejelentő, AMAHIT aláírásminta alapú hitelesítés, önkiszolgáló MIA pontok) a kormányablakokban mind elérhetőek. Az ügyintézők gyakorlottan, napi szinten használták az újonnan kialakított elektronikus felületeket, képzésük folyamatos.

Az egységes irat- és folyamatkezelő rendszer (EKEIR) fejlesztésével a kormányablakaink iratkezelése korszerűbbé, költséghatékonyabbá vált, hiszen az ügyek többsége tisztán elektronikus módon intézhető és kezelhető. Az elektronikus ügyintézés a természetes személy ügyfelek számára lehetőség, az erre irányuló nyilatkozatukat, és hivatalos elérhetőségüket a Rendelkezési Nyilvántartásban rögzíthetik, illetve kérhetik a kormányablakban annak rögzítését. Ez alapján a kormányhivatalok az ügyfélnek címzett nyilatkozataik megtétele során az ügyfél ügyintézési rendelkezésében foglalt kapcsolattartási módot alkalmazzák. Az ügyfelek, valamint az elektronikus ügyintézésre kötelezett szervezetek ügyei elektronikus

úton az iktatóprogramba érkeznek, a kiadmányok szintén elektronikus módon készülnek, kerülnek kiadmányozásra, majd továbbításra az ügyfelek elektronikus tárhelyére, illetve PostaHibrid szolgáltatás révén kerülnek postázásra. Ezen **fejlesztések révén a kormányablak ügyintézése ügyfélbaráttá, gyorsabbá, költséghatékonyabbá vált, 2024-ben a Digitális Állampolgár Program elindulásával pedig a hivatali ügyintézés még magasabb fokra lépett.**

Nem az ügyintézés része, de a **NEXON4** jelenléti program is **jelentősen csökkentette az adminisztrációs terheket** a szabadságolások és egyéb távollétek kezelésében.

Foglalkoztatási Osztályon több, mint 10 ügykörben, többek között az álláskeresői ellátás igényléséhez időpont kérése, együttműködési kötelezettség teljesítése, elhelyezkedés bejelentése lehetséges az nfsz.munka.hu oldalon. A foglalkoztató munkaerőigényét hivatali kapun keresztül kell bejelentenie.

Népegészségügyi Osztályon az IRMA iktatóprogramot a **Poszeidon** iratkezelő rendszer váltotta 2023. évben. Az ugyancsak 2023-ban bevezetett **ESZENY** szakrendszer a Poszeidonnal együtt dolgozik, az ESZENY-be érkező beadványokat, illetve az ESZENY-en keresztül kiküldött iratokat a program automatikusan iktatja a Poszeidonba.

7. A szakmai irányítókkal történő kapcsolattartás:

Szakmai irányítókkal való kapcsolattartás minden osztály vonatkozásában folyamatosan és gördülékenyen valósult meg.

Kormányablak Osztályon a Miniszterelnöki Kabinetiroda, valamint a Kormányhivatal által készített tájékoztatók, szakmai anyagok, ügymenetleírások, ellenőrzések révén valósult meg a kapcsolattartás. 2024. évben a Miniszterelnöki Kabinetiroda, és a Somogy Vármegyei Kormányhivatal is végzett céllenőrzést a kormányablakok egységes működését, jogalkalmazói gyakorlatát vizsgálva. Az ellenőrzések tapasztalati, az ellenőrzést végző szakemberekkel való egyeztetés továbbfejlesztette az addig is jól működő kapcsolattartást, egyben a napi munkavégzés színvonalát tovább emelte. A Miniszterelnöki Kabinetiroda helyszíni ellenőrzése során az ügyiratok ellenőrzésén kívül az ügyintézők kikérdezését is lefolytatta. A Kormányhivatal ellenőrzését iratbetekintéssel végezte. **Mindkét ellenőrzés kiváló színvonalúnak minősítette az ügyintézést, ezért indítvánnyal sem éltek.**

Hatósági és Gyámügyi Osztály felügyeleti szervvel való kapcsolattartása rendszeres, a működéshez szükséges szakmai iránymutatást minden esetben rendelkezésre bocsátotta. A szakmai koordinációs értekezletek on-line és jelenléti módon kerültek megtartásra. Új kezdeményezés az összevont értekező, melynek keretében a felügyeleti szerv koordinálásával a gyermekvédelmi központ szakemberei is bevonásra kerültek a nevelésbe vett gyermekek hazagondozása tárgyában.

A **Foglalkoztatási-, Foglalkoztatás-felügyeleti és Munkavédelmi Főosztály** szakmai irányítása és felügyelete mellett látta el a **Foglalkoztatási Osztály** a tevékenységét. A kaposvári jelenléti értekezletek mellett (az osztályvezetők, szakügyintézők részére) számos alkalommal került sor online megbeszélések, egyeztetések lebonyolításra.

Népegészségügyi Osztály munkáját folyamatosan irányította és segítette a **Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központ szakmai értekezletek szervezésével és iránymutatások, szakmai leírások megküldésével.**

8. Egyéb lényeges feladat végrehajtása, egyéb, lényegesnek tartott körülmény ismertetése:

2024. június 9-i helyi önkormányzati, nemzetiségi önkormányzati, valamint az **Európai Parlamenti képviselő választások** lebonyolítása érdekében mindkét kormányablak június 8-án és 9-én is **rendkívüli nyitva tartással** várta azokat az ügyfeleket, akiknek lakcímkártyáját pótolni kellett, illetve nem rendelkeztek érvényes személyazonosító igazolvánnyal. Jelentősebb számban a választás napján volt igény a kormányablak ügyintézők munkájára.

9. Hatósági tevékenységgel összefüggő tapasztalatok bemutatása:

Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztályon az ügyszámok növekvő tendenciát mutatnak. A hatósági döntések száma is évről-évre nő, ennek ellenére a jogorvoslattal megtámadott döntések száma változatlanul alacsony. Az ellenőrzések ügyfélbarát módon, a megelőzésre és tájékoztatásra kiemelt figyelemmel kerülnek végrehajtásra. Súlyos, illetve halmozott jogsértés esetében került bírság kiszabásra, de előfordult a tevékenység korlátozása, illetve felfüggesztése is.

Népegészségügyi Osztály illetékességi területére jellemző helyi sajátosság, hogy a Balaton déli partjára összpontosuló turizmus miatt igen magas a medencés fürdők és szaunák száma. Egy kisebb részük egész évben üzemel, azonban a szezonálisan működő helyek - két-három hónapos időszakra - olyan jelentős mértékben növelik meg az osztály hatósági ellenőrzési munkáját, hogy az hatással van az osztály többi feladatának ellátására is.

Balaton közelsége miatt a nyári tábor bejelentések száma is jelentős, a táborok helyszíni ellenőrzése a szezonban legalább egy fő munkatárs számára teljes munkaidős elfoglaltságot jelentett.

Ugyancsak magasabb az átlagosnál a Siófokon működő egészségügyi szolgáltatók száma is, emiatt az egészségügyi igazgatási hatósági feladatok is több erőforrást igényelnek.

10. Az ügyfélszolgálati tevékenység és működésének tapasztalatai:

Kormányablak Osztály ügyfélszolgálati tevékenysége a napi munkavégzés jelentős hányadát tette ki.

A nyári idegenforgalmi szezon **jelentős terhelést** jelentett a front office ügyintézők számra, hiszen napi szinten átlag **250 - 450 ügyfél kiszolgálása került lebonyolításra**, de a legforgalmasabb időszakban napi több, mint 500 tranzakció volt csak a Siófok, Fő tér 1. szám alatti kormányablakban.

Az ügyfélkapuval történő azonosítás kivezetésére megadott 2025. január 16-os határidő közeledtével a DÁP regisztrációra érkező ügyfelek száma jelentősen megemelkedett 2024.

IV. negyedében. A Siófoki Kórház dolgozói részére, valamint a Siófoki Perczel Mór Gimnázium végzős diákjai számára a kormányablak előzetes egyeztetés alapján külön időpontokat, illetve egy külön munkaállomáson történő ügyintézészt biztosított a DÁP regisztrációhoz.

Az e-bejelentő (AVSZ) iránti érdeklődés nem emelkedett 2024-ben, ez annak is köszönhető, hogy az állampolgárok már önállóan, otthonról is tudják az alkalmazást használni.

Hatósági és Gyámügyi Osztályon kialakított ügyfélfogadás rendje megfelelő mind az ügyfelek, mind a kollégák részére. Az ügyfelek megszokták a jelenlegi ügyfélfogadás rendjét, ügyfélfogadási időn kívül a Kormányablak Osztály vette be a kérelmeket.

Foglalkoztatási Osztály ügyfélszolgálatán való személyes megjelenések száma 2024-ben csökkent. A nyilvántartott álláskeresők száma év végén a megelőző év azonos időszakához képest minimális emelkedést mutatott, hasonlóan a Fonyódi Járásban történt elmozduláshoz, ami ezáltal Balaton-parti jellegzetességnek tekinthető.

Népegészségügyi Osztály ügyfelei jellemzően elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek. Az ESZENY rendszernek köszönhetően az engedélyezési eljárásokban szintén csökkent a személyesen megjelenő ügyfelek száma, az esetek kilencven százalékában telefonon történő általános tájékoztatás történt az eljárás megindítását megelőzően, mely tájékoztatás alaposságának köszönhetően visszaszorult a hiánypótlott ügyek száma.

Siófok, 2025. május 9.



Gyulai László
járási hivatalvezető