


VESZPRÉM MEGYEI
KORMÁNYHIVATAL

Beszámoló

a Veszprém Megyei Kormányhivatal 2019. évi tevékenységéről

Veszprém, 2020. február „28.”




.....
Takács Szabolcs
kormány megbízott

1. Vezetői összefoglaló

A Veszprém Megyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Hivatal) 2019. évi működését alapvetően a kormányzati célok megvalósítása határozta meg, továbbá az az állampolgári elvárás, amely szerint a Hivatalnak a bizalomra épülő, hatékony megyei közigazgatást kell megvalósítania, a társadalmi felelősségvállalás, az ügyfélközpontúság, a nyitottság fokozott szem előtt tartásával. A fő célkitűzés a mind magasabb színvonalú szolgáltatásnyújtás, a jogszerűségi, szakmai és költségvetési szempontok figyelembevételével.

2019. I. félévében humánpolitikai szempontból a legjelentősebb tényező a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: **Kit.**) hatálybalépése volt. A 2019. március hónapban benyújtott tisztviselői kérelmek alapján 126 munkatárs **jogviszonya került megszüntetésre**, amely a 2019. március 21-től meghatározott alaplétszám 9,1%-a (a 2019. január 1-jén hatályos létszámkeret 8,5%-a). A jogviszony megszüntetések ellenére a szakmai és funkcionális feladatellátás folyamatossága biztosított volt, az ügyfélszolgálatokon a várakozási idő az idegenforgalmi szezon időtartama alatt sem nőtt. Ugyanakkor elmondható, hogy a feladatellátás megszervezése kapcsán gyakran szükség volt belső átszervezésekre.

A Kit. hatálybalépésével szélesedett a munkatársak, főként a gyermeket nevelő és családot alapító kormánytisztviselők részére adható **juttatások** köre, amely az érintett munkatársak körében kedvező fogadtatásra talált. A Hivatalnál bevezetésre került a rugalmas munkarend, ezen felül folyamatosan intézkedések történtek a munkakörülmények további javítása érdekében is. A Hivatal a fluktuációs folyamatok figyelemmel kísérése és okok mérséklése érdekében különböző eszközöket alkalmaz (pl. elégedettség- és elkötelezettség mérés, dolgozói fórum, kilépő kérdőív, fluktuációs intézkedési terv, stb.).

Ennek ellenére az **álláshelyek betöltése** során több nehezítő körülmény jelentkezett. Egyes álláshelyeket több alkalommal történt pályáztatás után sem sikerült betölteni, esetenként a képzettségi előírások könnyítése miatt a feladat ellátására alkalmatlan jelöltek jelentkeztek, vagy a nyertes pályázók visszaléptek, esetenként az illetményt nem tartották megfelelőnek. A szakemberhiány a népegészségügyi területen a szerződésen alapuló **mikrobiológiai vizsgálatok** elvégzését már nem tette lehetővé, így a kapcsolódó szerződések felmondásra kerültek. 2019. július 1-től a fekvőbeteg-ellátáshoz kapcsolódó vizsgálatokat már nem a Hivatal szervezeti egysége végzi, továbbra is maradéktalanul ellátja azonban a megyei járóbeteg-szakellátáshoz és alapellátáshoz kapcsolódó mikrobiológiai hatósági vizsgálatok elvégzésére vonatkozó feladatát.

A kormányzati célkitűzések megvalósulásának támogatása kiemelten a **családvédelmi akcióterv** végrehajtásával kapcsolatos hatósági tevékenységben öltött testet, amelynek a 2019. július 1-től életbe lépő elemei: a babaváró támogatás, a családi otthonteremtési kedvezményhez kapcsolódó kamattámogatott kölcsön, a jelzáloghitelek elengedésének bővített változata, valamint a nagycsaládosok személygépkocsi vásárlása. A kormányablakok a kérelmek továbbításában vettek részt. A Veszprémi Járási Hivatal 5247 db TB igazolást adott ki az igénybe vehető támogatások tekintetében (ebből babaváró támogatáshoz 2457 db, családi otthonteremtési kedvezményhez 1904 db, falusi CSOK esetében 886 db). A lakáscélú jelzáloghitel-tartozás csökkentésére irányuló 261 kérelemből 172 helyt adó döntés született, amelyek alapján 98 kétgyermekes családnak, 74 három vagy többgyermekes családnak összesen 313.283.160 Ft összegben történt jóváírás.

A családok minél szélesebb körű támogatása érdekében vezette be a Kormány 2019. január 1-jétől a **gyermek otthongondozási díját**. Veszprém megyében 2019. évben 579 jogosult számára került megállapításra az ellátás bruttó 100.000 Ft összegben.

Az év végéig kötelezően lefolytatott felülvizsgálati eljárások eredményeként a továbbiakban is meghaladta az 500 főt az ellátásban részesülők száma.

A Kormány **bölcsőde létesítési programjának** 2019. évre áthúzódó hatása alapján 2019. évben 11 új intézményt jegyzett be a Kormányhivatal 121 férőhellyel. A 2011. évi bázishoz képest az engedélyesek száma több mint 2,5-szeresére nőtt, a férőhelyek száma 126,36%-os bővülést mutat.

A **kapcsolattartás a szakmai irányítókkal** a Miniszterelnökség KSZ-2/1314-12/2019. ügyiratszámú levele mellékleteként megküldött módszertani útmutató szerint történik. A Miniszterelnökség felé központilag továbbításra kerülő, szakmai irányítói közvetlen megkeresésekről, valamint a jelentős munkaterhet jelentő szakmai irányítói megkeresésekről, adatszolgáltatás kérésekről nyilvántartás készül. A szakmai irányítókkal fennálló kapcsolatok problémamentesek.

A járási hivatalok szakmai munkájának, hatósági feladatellátásának egységesítése érdekében a szervezeti egységek által alkalmazott joggyakorlat, eljárásrendek, iratminták felülvizsgálata, aktualizálása, a **szakmai koordináció** a jogszerűség, hatékonyság, a jogszabályok egységes értelmezése 2019. évben is folyamatos volt. Továbbra is kiemelt figyelmet kapott az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény egységes jogértelmezési és jogalkalmazási gyakorlatának biztosítása. Az ügyintézők felkészültségét módszertani képzetek, szakmai értekezletek és írásos tájékoztatók támogatták.

Az **ügyintézési időtartamok** a megelőző évinek megfelelően alakultak. Kiemelendő, hogy a sommás eljárás bevezetésével az ügyintézési időtartamok szignifikánsan csökkentek, azok időtartama az egyszerű megítélésű, sommás eljárásban intézhető ügyek tekintetében tovább nem mérsékelhető. A Hivatal a bonyolult, szakhatósági részvétellel, illetve szakkérdés vizsgálatot tartalmazó ügyeknél is tartani tudta az ügyintézési határidőket, a jogszabályokban biztosított maximumot az ügyintézési időtartamok nem érték el. A kormányhivatali ügyintézéssel kapcsolatban általánosságban elmondható, hogy az ügyfelek a Kormányhivatal hatósági tevékenységével elégedettek. A kormányablakokban mért **ügyfélelégedettség**i adatok összesített átlaga az I. negyedévben 96,89 %, amely az II-IV. negyedévben 98,26 %-ra emelkedett.

Az elmúlt évek törvényi változásai a kormányhivatali tisztviselők **képzési rendszerét** jelentős mértékben átalakították. A korábbi, a jogviszony fenntartásához és az előmenetelhez központilag előírt képzések és vizsgák (közigazgatási alap- és szakvizsga, közigazgatási és kormányzati tanulmányok szakirányú továbbképzések) fokozatosan kivezetésre kerültek a jogszabályokból, a Kit., majd annak 2020. évi módosítása után nincs központilag előírt vizsgakötelezettség. A munkáltatói jogkör gyakorlója felhatalmazást kapott az álláshely betöltésének szakmai feltételeként képzés előírására, azonban ez országosan nem egységes. A Hivatal 2019. évben ügykezelői alapvizsgát nem szervezett, közigazgatási alapvizsgán 136 fő, szakvizsgán 39 fő vett részt. A közigazgatási tanulmányok szakirányú továbbképzési szakon (IV. évfolyam) 21 fő, kormányzati tanulmányok szakirányú továbbképzési szakon (III. és IV. évfolyam) 25 és 13 fő fejezte be tanulmányait, újabb évfolyam beiskolázására nem került sor. A Hivatal kormánytisztviselői a továbbképzési kötelezettségüket a Nemzeti Közszolgálati Egyetem által központi informatikai rendszerben meghirdetett képzési programokkal teljesítették. Belső továbbképzési programok korrupció-megelőzés, integritás, továbbá építésügyi és bányafelügyeleti, informatikai témakörökben kerültek megszervezésre.

A Hivatal gazdálkodásában 2019. évben is kiemelt szempontot jelentett a takarékoság, melynek keretében felülvizsgálatra került a szervezeti egységek elhelyezését biztosító **ingatlanok kihasználtsága**. Ennek tükrében a Veszprém, Dózsa Gy. u. 33. szám alatti ingatlanból kiköltöző NÉBIH labor területének átalakítási és felújítási munkálataira 32,0 mFt hazai forrást kapott a Hivatal, melynek felhasználásával a munkatársak a hivatali munkához méltó színvonalú környezetbe költözhetnek. A Hivatal folyamatosan törekszik a vagyongazdálkodásában, üzemeltetésében lévő ingatlanok **állagának megóvására**. Részben hazai forrás terhére két épület (Veszprém, Szent Margit Park 2., Veszprém Megyeház tér 3.) felújítása valósult meg 93,6 mFt összegben, melyhez a Hivatal 77 mFt támogatásban részesült. A Hivatal saját költségvetéséből az állagmegóvásra, felújításra 2019. évben jóval magasabb összeget fordított az előző évinél. A **közúti járművezetői vizsgáztatási feladatokat** a Közlekedési Alkalmassági Vizsgaközpont (a továbbiakban: KAV) vette át 2019. január 1-től. A feladatot ellátó szervezeti egység elhelyezését szolgáló Veszprém, Kádártai u. 33. szám alatti ingatlan MNV Zrt. részére történő visszaadása még nem zárult le. Az átmeneti időszak költségeinek viselésére a Hivatal és a KAV között megállapodás került megkötésre. Az **osztatlan közös tulajdon megszüntetése** kapcsán a 2019. évben biztosított 128,7 mFt terhére gépjármű, informatikai eszközök, bútorok és szakmai gép, berendezések beszerzése valósult meg. A Hivatal gazdálkodása 2019. évben stabil volt, valamennyi kötelezettségvállalását teljesíteni tudta.

A Miniszterelnökség és a szakmai irányítók, illetve az általuk megbízott szervezetek által a 2019. évben végzett **külső ellenőrzések** kapcsán - a jelenleg rendelkezésre álló ellenőrzési jelentések szerint - egy esetben volt szükség intézkedési terv készítésére, amelynek jóváhagyása még nem történt meg. Az előző években végzett ellenőrzések kapcsán készített intézkedési tervekben előírt intézkedések megvalósultak. Ezen felül a Nemzeti Adó- és Vámhivatal több kormányablak osztály esetében vagyonszerzési- és eljárási illetékekre, a Magyar Nemzeti Levéltár Veszprém Megyei Levéltára a szervezeti egységek többségénél az iratkezelésre, a Veszprém Megyei Főügyészség a pártfogó felügyelet, illetve közérdekű munka végrehajtásának törvényességére vonatkozó ellenőrzéseket végzett, amelyek nagy többsége pozitív megállapításokkal zárult.

A 2019. évi jelentős eseménye volt az **európai parlamenti képviselők 2019. május 26-i választása**, majd a 2019. október 13. napon megtartott általános **helyi és nemzetiségi önkormányzati választás**. Az ezekkel összefüggő feladatok ellátásában a Hivatal a Veszprém Megyei Önkormányzati Hivatallal mint Területi Választási Irodával kötött megállapodás szerinti feladatokat ellátta. A választási jog gyakorlásához kapcsolódó ügyintézés biztosítása céljából a járási hivatalok kormányablakai a választás napján, illetve azt megelőző napon ügyeletet tartottak.

A hivatali működés nyitottságát, az állampolgárokkal mind közvetlenebb kapcsolat kiépítését szolgáló 2019. évi intézkedések közül meg kell említeni a Bakonyban túrázók biztonsága érdekében széleskörű összefogással kiadott, „**Vigyázzunk Rád a Bakonyban**” címmel, három nyelven megjelent térképes tájékoztató kiadványt. A társadalmi szerepvállalás erősítése jegyében a Hivatal támogatja a „**Szertelenül, határok nélkül**” című alkohol- és dropprevenciós programot, továbbá a legforgalmasabb ügyféltérrel rendelkező épületeket és a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálatot **defibrillátorral** látta el.

A Hivatal szolgáltatásainak egyik népszerű eszköze a **Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat**, amely nem csak a honlapon és a KAB TV-ben közzétett menetrendben foglalt kistelepülések lakói számára könnyíti meg az ügyintézését, hanem ügyfélfogadást tart különböző rendezvényeken is (pl. Kiscsösi Pajtafesztivál, Művészetek Völgye, Kislódi Sobri

Jóska Kalandpark, stb.), ezen felül a nyári időszakban a balatoni strandok előtt is fogadta az ügyfeleket. 2019. évben a kormányablak buszt igénybevevők száma – összesen 45 helyszínen és 10 rendezvényen – 852 fő volt.

A párbeszédre törekvés azonban nem csak az állampolgárok tekintetében erősödött az elmúlt évben. 2019 novemberében a Hivatal és a Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara között **együttműködési megállapodás** jött létre, amelynek célja a megyében működő vállalkozások részére nyújtott szolgáltatások fejlesztése. A megállapodás keretében a Hivatal szakmai előadásokkal, tájékoztató anyagokkal segíti a vállalkozások jogszerű működését, ugyanakkor lehetőséget kap a Kamara médiafelületein szakmai anyagok megjelentetésére. A Hivatal több **megyei rendezvényen** is információs standdal képviseltette magát (pl. Bakony Expo, Karrier Expo). Az NFA központi keretéből a fiatalok munkavállalásának ösztönzésére meghirdetett „**Nyári diákmunka 2019**” elnevezésű központi munkaerő-piaci program keretében 1.184 diák önkormányzatoknál és önkormányzati intézményeknél, a mezőgazdaság, a szálláshelyszolgáltatás vagy a vendéglátás területén történő nyári foglalkoztatásának támogatására került sor. A **munkásszállások kialakítása** központi munkaerő-piaci programban Veszprém Megyei Jogú Város kapott támogatást meglévő épületben 80 fő befogadására alkalmas munkásszálló kialakítására. A beruházás befejeződött, és az országban elsőként, 2019 januárjában sor került az épület hivatalos átadására is.

A Hivatal és a Miniszterelnökség által alkotott konzorcium keretében megvalósításra kerülő **KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15-2016-00002 „A területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése”** című, országos hatókörű, kiemelt projekt keretében 2019. évben megkezdődtek az egyéni és csoportos vezetői coachingok, lezajlott a belső tréneri továbbképzés, 9 megyei és a fővárosi kormányhivatalnál kerültek lebonyolításra az országos rendezvények, szervezeti kultúra felmérés és elemzés történt. A projekt keretében 2019. december 31-ig közel 5.182 millió Ft került felhasználásra.

A **KÖFOP 1.0.0-VEKOP-15-2016-00041 „A szolgáltató kormányhivatali és közigazgatási modell”** című projekt keretében 2019. évben sor került a stratégiai célok éves felülvizsgálatára és értékelésére. Ennek során megtörtént az érdekhordozói csoportok ismételt elvárás- és elégedettségmérése, az elkészült zárótanulmányok alapján a 2019. évi Szolgáltatói Stratégia és Cselekvési Terv összeállítása. A projekt keretében került sor többek között – az igények figyelembevételével – a nyugdíjasok civil szervezetei és a középfokú oktatási intézmények végzős tanulói részére különböző témakörökben előadások megtartására, a diákok részére biztosítva – a Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat közreműködésével – az ügyfélkapu nyitás lehetőségét is.

A **GINOP** projektek keretében a támogatási elemek működtetése – a célcsoportok megszólítása, programba történő bevonása – a 2019. évben is zökkenőmentes volt.

A Hivatal konzorciumi partnerként közreműködik a **Terület-, és Településfejlesztési Operatív Programokban** (TOP 5.1.1-15, TOP 5.1.2.15, TOP 6.8.2-15), amelynek keretében megvalósuló együttműködések 6 paktum keretében, Veszprém megye valamennyi járását érintően működtek az elmúlt esztendőben is.

A 2019. év feladatai között szerepelt a 2020. évre tervezett szervezeti struktúraváltozás előkészítése, továbbá a lehető legszélesebb körben történő felkészülés a digitális iratkezelésre és ügyintézésre. A következő évre vonatkozóan a működés vezérelve, hogy a 2020. évi kormányzati célkitűzések végrehajtása mellett biztosított legyen a mind magasabb színvonalú feladatellátás, a szolgáltató jellegű ügyintézés, ennek kapcsán még inkább emelkedjen az állampolgárok elégedettségi szintje. A Hivatal a jövő évi kiemelt feladatok, a hivatali működés és a hatósági eljárások egyszerűsítése és elektronizálása, az egyfokú hivatali eljárások megteremtése révén is a megye állampolgárait szolgálja a 2020. esztendőben is.

2. Az intézményi munkatervben foglaltak megvalósulása

A Hivatal – a kormányzati stratégia irányításáról szóló 38/2012. (III. 12.) Korm. rendeletben foglaltak szerinti – 2019. évi intézményi munkaterve (a továbbiakban: Terv) a Hivatal működését meghatározó jogszabályok és a közjogi szervezetszabályozó eszközök által előírtakból fakadó kötelezettségeket alapul véve került kidolgozásra.

A 2019. évi munkatervi feladatok – összhangban a 2017-2022. közötti időszakra vonatkozó Stratégiai Tervvel – az alábbi célkitűzéseinek figyelembe vételével kerültek meghatározásra:

- kormányzati célkitűzések területi érvényesítése
- a közigazgatási szolgáltatások minőségének javítása
- jogkövető magatartás elősegítése
- egységes jogértelmezési és jogalkalmazási gyakorlat megvalósítása
- jogszerű feladatellátás
- integritásalapú szervezeti működés
- zökkenőmentes és szakszerű szervezeti működés

A fenti alapvető intézményi célkitűzések érdekében a Hivatal a 2019. évben 70 db kiemelt intézkedések megvalósítását tervezte. Elsődleges feladatként határozta meg a hivatali kommunikáció napi működését, a szervezeti egységek működési feltételének, munkakörülményeinek felmérését, racionalizálását. Az információáramlás, mint eredmény megvalósult, az érintettek kellő időben rendelkeztek a feladatellátásukhoz szükséges adatokkal, vezetői utasításokkal. A folyamatba épített kontroll biztosította a célkitűzés megvalósulását. A munkakörülmények felméréseinek eredményét felhasználva egyedi és általános intézkedések megtételére került sor. A hatékonyság további növelése érdekében egyedi normatív utasítások léptek hatályba.

A Tervben meghatározottakon túl kiemelt figyelmet kapott a feladatok során a 2019. január 1. napjától hatályos, a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CCXXV. törvény egységes jogértelmezési és jogalkalmazási gyakorlatának kialakítása. Az ügyintézők felkészültségét módszertani képzések, szakmai értekezletek és írásos tájékoztatók támogatták.

Az elektronikus ügyintézés a jogszabályban foglaltak megfelelően alkalmazásra került. Az ügyintézők a rendelkezésre álló elektronikus csatornákat készség szinten használják, így az elektronikus kapcsolattartás megvalósul.

A Tervben meghatározott feladatok teljesítését szolgálta, hogy a szakmai munka funkcionális támogatása folyamatosan biztosított volt. Összességében elmondható, hogy a Hivatal szervezeti egységei (szakmai főosztályai és járási hivatalai) határidőben és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a tervezettől csekély eltéréssel valósították meg az intézményi tervben foglaltakat. Az egyes szakterületek vonatkozásában meghatározott intézményi feladatok teljesülésének, illetve részben teljesülésének körülményei az alábbiak szerint alakultak.

A Tervben kiemelt feladatként került meghatározásra az Anyakönyvi Szakmai Nap megszervezése. A Miniszterelnökség Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkársága 2019. április 4-én, illetve 2019. november 27-én szervezett és tartott Budapesten Anyakönyvi Szakmai Napot, melyeken a települési anyakönyvvezetők is részt vettek, így a hivatali rendezvény megtartása nem volt indokolt. Egyebekben a területet érintő jogszabály változásokról, illetve egyéb szakmai munkát érintő információkról a Hivatal folyamatosan tájékoztatta az anyakönyvi területen dolgozó kollégákat.

A kormányablakokat érintően a tárgyév kiemelt feladata volt az elektronikus ügyintézési lehetőségek és az elektronikus kapcsolattartási formák népszerűsítése az ügyfelek körében. Ehhez kapcsolódóan nem csupán a kormányablakok ügyfelei, hanem egyes középiskolák diákjai is tájékoztatást kaptak az elektronikus ügyintézési lehetőségeikről. További kiemelt feladatként jelentkezett a kormányablakok feladatellátását érintően, hogy a 2019. július 1. napjától bekövetkező hatáskörváltozás miatt új, azonnal intézhető feladat lett a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló hatósági igazolványok másodlatának, valamint az Európai Egészségbiztosítási Kártyák kiállítása. Az érintett ügyintézők a feladatot teljes mértékben, zavartalanul megvalósították. A kormányablak busz szervezési és üzemeltetési feladatainak a Hivatal maradéktalanul eleget tett.

A hatósági, gyámügyi és igazságügyi szakterület vonatkozásában 2019. január 1-jétől hivatalból megállapításra került a gyermekek otthongondozási díja (GYOD) minden olyan vér szerinti vagy örökbefogadó szülő részére, aki 2018. december 31-én gyermeke ápolása révén ápolási díjra jogosult. A hivatalból átforduló ellátások esetében a jogosultság felülvizsgálata határidőben, 2019. december 31-ig megtörtént. Az elmúlt év során a GYOD megállapítása iránt kérelemre indult eljárások is határidőben, jogszabályban foglaltak alapján lefolytatásra kerültek.

A szociális ellátások informatikai rendszereinek integrálása érdekében folyamatban van a szociális, gyermekvédelmi, valamint hadigondozotti ellátások kormányhivatali ügykezelését egységes informatikai rendszerben támogató Egységes Szociális Ellátások Ügyvitel-támogató Rendszer (ESZEÜR) kifejlesztése, és bevezetése.

A földhivatali szakterület vonatkozásában a kitűzött feladatok nagyrészt teljesültek, azonban a szolgalmi jogok térképi ábrázolásához végzett előkészítő munkát érintően az időarányos teljesítést nem sikerült megvalósítani. Ennek oka, hogy a földhivatali osztályok a más, kiemelt feladatok előtérbe helyezésére fektette a hangsúlyt (részarány földkiadások során keletkezett földrészletek kitűzése, nemzetgazdasági beruházásnak minősülő kisajátítási munkarész hatósági újra-záradékolása, stb.). E mellett jelentősen kiemelkedő számban került lefolytatásra felmérési- és térképezési orvoslására irányuló eljárások, amelyek a munkaerő kapacitást teljes mértékben lekötötték. A részarány földkiadások során keletkezett földrészletek kitűzését és helyszíni bemutatását a járási hivatalok 2019. évben is kiemelt feladatként végezték figyelemmel arra, hogy a feladat végleges befejezési határideje 2019. december 31. napja volt. Az ingatlanügyi hatóságok az előirányzott terveket teljesítették, így a feladat befejezettnek tekinthető.

A Balaton-parti kerékpárutak fejlesztésének építési engedélyezése részben valósult meg. A benyújtott kérelmek függvényében történik az eljárások lefolytatása. 2019-ben nem nyújtották be az összes szakaszt engedélyezésre, illetve több eljárás szünetel. 2019. évben 8 eljárás indult, ebből 6 esetben engedély került kiadásra, 2 esetben szünetel az eljárás.

A körzeti erdőtervezés vonatkozásában felmerült feladatok részben valósultak meg. A 2018. évi erdőtervezési munkák elhúzódnása és a terepi erdőtervezők létszámának csökkenése miatt a Zirci Erdőtervezési Körzet 2019. évi tervezése már az év elejétől késéssel indult. A Zirci ETK területe 1.100 ha-ral nagyobb, mint az előző évi terület. Ezen időszakban 5 terepi erdőtervező végezte a munkát, ezek közül egy kapcsolt munkakörben, a feladat koordinálását és egyéb feladatokat is ellátott. 2019. május 1. napjától a létszám egy tapasztalt erdőtervezővel bővült. Nagyobb létszámú átcsoportosítás azonban nem volt lehetséges, mert az erdőfelügyeleti hatósági munkát végzők feladataikat folyamatosan látták el. Fenti tényezők miatt időben kitolódott a feladatterv teljesülése, amelyet az előre nem tervezhető események is akadályoztak (pl.: 2019. évi májusi és novemberi csapadékos időjárás).

Az ex-lege védett lápok és szikes tavak ingatlan-nyilvántartásban történő rögzítéséhez kapcsolódó feladatok szintén részben valósultak meg. Az ex-lege védett lápok és szikes tavak ingatlan-nyilvántartásban történő rögzítése az elmúlt év során folyamatosan zajlott. Az illetékességi területen található ex-lege védett lápok és szikes tavak mindegyikének a felmérése és bejegyzése – a szárosságuk miatt – még nem történt meg, ezért a feladat végrehajtása a 2020. évbe is folytatódik.

A légi úton Magyarországra kerülő, hazánkban nem honos állatok befogására, elszállítására és elhelyezésére vonatkozó eljárásrend kialakítása az MH Pápa Bázisreptérre vonatkozóan nem valósult meg. A Bázisrepülőtérről a kapcsolatfelvétel megtörtént, azonban a munkacsoport felállítása az MH oldaláról nem valósult meg. Tekintettel arra, hogy 2019. december 25. napján hatályba lépett jogszabály változással a honvédelmi építményekkel és ingatlanokkal összefüggő környezetvédelmi és természetvédelmi ügyek más megye különös illetékességéhez kerültek, az eltérések kezelésére intézkedési terv nem készült.

Az Akadálymentes Égbolt Együttműködési Megállapodás végrehajtásához kapcsolódó terepi adatgyűjtés teljesítése részben valósult meg. A középvezetési elektromos hálózatok mentén sérült és elhullott madarak előfordulási helyeinek, fajainak és számuknak a rögzítésére az elmúlt évben több alkalommal is sok került. A feladat folyamatos, éveken át húzódnó munkát igényel, ezért a 2020. évi munkatervben is szerepel.

3. A kormányhivatalt érintő feladat- és hatáskörök változása

A Hivatal **Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztálya foglalkoztatási területét** érintően a GINOP-6.1.1-15-2015-00001 azonosítószámú „*Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése*” kiemelt program befejezésének időpontja 2020. december 31. napjáig meghosszabbításra került, amelynek következtében a teljes bevonandó megyei létszám 2139 főre változott.

A GINOP 5.3.10.-17-2017-00001 azonosítószámú „*Létszámleépítések megelőzése és kezelése*” uniós program elnevezése „*A strukturális változásokhoz való alkalmazkodás segítése*” megnevezésre módosult, továbbá az időtartama is meghosszabbításra került 2021. december 31. napjáig. Létszámbevonásra nem került sor.

A GINOP-5.1.1-15/2015-00001 "Út a munkaerőpiacra" elnevezésű kiemelt program befejezésének határideje is módosult, az új határidő 2022. december 31. napja. Ezzel összefüggésben a bevonandó létszám is 6047 főre változott.

A Hivatal **Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztálya** földügyi szakterülete vonatkozásában a szakmai irányítás esetében történt változás, amely alapján 2019. április 1. napjától az ingatlan-nyilvántartás és földmérés tevékenység országos szakmai irányítását a Miniszterelnökség, míg a többi földhivatali feladatellátás országos szakmai irányítását az Agrárminisztérium látja el. További változás, hogy a Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztálya augusztus hónaptól új telephelyre költözött, a feladatellátás és az ügyfelekkel történő személyes kapcsolattartás az új telephelyen is zavartalanul megoldott.

2019. március 1. napjától a Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont kijelöléséről és feladatairól szóló 284/2018. (XII.21.) Korm. rendelet értelmében 6 álláshely a **Veszprémi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Ütügyi Osztályáról** a Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközponthoz került átcsoportosításra.

A Hivatal **építésügyi feladatellátását** érintően 2019. február 12. napjától az építésügyi és az építésfelügyeleti hatóságok kijelöléséről és működési feltételeiről 343/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet 8. § (3) bekezdésében megállapított összeférhetlenségi szabályra tekintettel a másodfokú építésügyi és építésfelügyeleti és az állami főépítész feladatellátás különvált. A szakterület vonatkozásában további változás, hogy ha az illetékességi terület önkormányzata, annak szerve vagy polgármestere az építető vagy az építési tevékenységgel érintett telek, építmény, építményrész tulajdonosa, a Hivatal az eljáró hatóság.

2019. július 1. napi hatállyal bővült a **járási hivatalok kormányablak osztályainak** hatásköre az egészségbiztosítási feladatokban történő közreműködés vonatkozásában: új, azonnal intézhető feladat a kormányablakokban a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet igazoló hatósági igazolványok másodlatának kiadása és Európai Egészségbiztosítási Kártyák kiállítása. A szintén 2019. július 1. napjától induló Családvédelmi Akciótervvel összefüggő ügyekben a kormányablakok is tájékoztatást nyújtanak, illetve ezen ügyekben az ügyfelek személyesen is beadhatják a kérelmüket.

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 2019. január 1. napjától hatályos rendelkezései - új típusú ellátásként, a **járási hivatalok hatósági feladatellátását** érintően - bevezették a gyermekek otthongondozási díját.

A járási hivatalvezetők a 2019. év folyamán egyeztetéseket folytattak az illetékességi területükhöz tartozó önkormányzatokkal a meglévő **települési ügysegédi szolgáltatások** folytatásáról, illetve esetleges szüneteltetéséről. A 2019. évben a Hivatal tekintetében 22 fő kormánytisztviselő 90 településen látott el települési ügysegédi feladatokat. Az egyeztetések eredményeképpen - tekintettel az alacsony ügyfélszámra - a települési ügysegédek száma 2020. január 1. napjától 18 főre, a szolgáltatással érintett települések száma pedig 69-re csökkent.

4. Törvényességi felügyeleti tevékenység

4.1. Az Alaptörvény, valamint a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény törvényességi felügyeleti tevékenységre vonatkozó rendelkezései alapján a helyi önkormányzatok (ideértve a társulásokat, nemzetiségi önkormányzatokat és a közös önkormányzati hivatalokat) törvényes működését befolyásoló tények, körülmények, a jellemző jogsértések bemutatása. A 2019. évre vonatkozó OSAP adatszolgáltatás során megadott statisztikai adatokra figyelemmel az előző évi adatokkal összehasonlítva tendenciák, tapasztalatok bemutatása.

A 2019. év elején Veszprém megyében 218 helyi – egy megyei, egy megyeszékhely megyei jogú városi, 14 városi és 202 községi – önkormányzat, 85 nemzetiségi önkormányzat, továbbá 65 önkormányzati társulás működött. A helyi önkormányzatok hivatali tevékenységét 50 közös önkormányzati hivatal és 10 polgármesteri hivatal látta el.

A 2019. évben a polgármester elhalálozása folytán két településen, Nórápon és Bakonyszentivánon időközi választásra került sor. Az új polgármesterek megválasztása kapcsán egy új alpolgármester megválasztására is sor került.

Az önkormányzatok és szerveik fent bemutatott rendszerét a helyi önkormányzati képviselők és polgármesterek 2019. évi választása az alábbiak szerint változtatta meg. A közös önkormányzati hivatalok és polgármesteri hivatalok átalakításának törvényi lehetőségével 59 önkormányzat élt, amely 12 hivatalt érintett. Ennek következtében a közös önkormányzati hivatalok száma hárommal csökkent (47), a polgármesteri hivatalok száma eggyel nőtt (11), számuk jelenleg összesen 58.

A választás eredményeként a polgármesterek személyében 64 települési önkormányzatnál történt változás.

Mivel Porva Község Önkormányzata a választások után nem tudta teljesíteni a közös önkormányzati hivatal kialakításának és fenntartásának jogszabályi feltételeit, a Hivatal a Bakonybéli Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó településekként Bakonybél, Pénzesgyőr, Olaszfalu és Porva településeket jelölte ki.

A városi képviselő-testületeknél általában 20-30 ülés összehívására került sor, egyes településeken a testületi ülések száma a 40-et is elérte. A községi önkormányzatok képviselő-testületei átlagosan 8-10 ülést tartottak.

A jegyző jogviszonya négy működő hivatalban szűnt meg (Pápai Polgármesteri Hivatal, Csöglei Közös Önkormányzati Hivatal, Somlóvásárhelyi Közös Önkormányzati Hivatal, Lesencetomaji Közös Önkormányzati Hivatal). Az előbbi három esetben új jegyzőt neveztek ki, a Somlóvásárhelyi Közös Önkormányzati Hivatal jegyzői feladatait a Devecseri Közös Önkormányzati Hivatal jegyzője látta el. Aljegyző kinevezésére 5 esetben került sor.

A hivatalok működése általában zökkenőmentes volt, bár több községi és városi székhelyű közös önkormányzati hivatalban a 2019. évben sem alkalmaztak aljegyzőt, holott a nagyobb önkormányzatoknál, illetve a több település által létrehozott közös hivatalok esetén ez indokolt lett volna.

Változatlanul problémát jelentett egyes önkormányzati hivatalok működésében a megfelelő képzettséggel és szakmai gyakorlattal rendelkező pénzügyes szakember hiánya.

A Hivatal a 2019. évben a Nemzeti Jogszabálytár (a továbbiakban: Njt.) felületén a részére továbbított képviselő-testületi, illetve közgyűlési, bizottsági, társulási tanácsi és nemzetiségi önkormányzati képviselő-testületi jegyzőkönyvek alapján 2853 önkormányzati rendelet és 40655 határozat felülvizsgálatát végezte el.

A 2017. évben 56 db, a 2018. évben 308 db, a 2019. évben 422 db törvényességi felhívás kibocsátására és 15 felügyeleti bírság kiszabására került sor.

A Hivatal részére a Miniszterelnökség a településképi rendeletek (a továbbiakban: TKR), és a települési önkormányzatok szervezeti és működési szabályzatai (a továbbiakban: SzMSz) tekintetében írt elő célvizsgálatot. A teljes körű felülvizsgálat során a Hivatal 172 TKR-el és 115 SzMSz-szel szemben bocsátott ki törvényességi felhívást. Ezen felül az újonnan feltárt jogszabálysértések miatt 96, a korábban kibocsátott felhívások ellenére feltárt, megismétlődött jogszabálysértések okán 39 ismételt törvényességi felhívás kibocsátására került sor. A jellemző jogszabálysértések is a célvizsgálatok kapcsán kibocsátott felhívásokban érhetőek tetten.

A felhívásokban foglaltak teljesítését ezen vizsgálatok lezárását követően folyamatosan figyelemmel kísérte a Hivatal. A jogsértések ismétlődése miatt 15 ízben vált szükségessé a felügyeleti bírság kiszabása, összesen 710.550,- Ft értékben.

Kiemelendő, hogy a Hivatal 2018. évi következetes felügyeleti munkája eredményeként minden Veszprém megyei önkormányzat legkésőbb 2019 januárjában megalkotta TKR-ét.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal 69 alkalommal értesítette a Hivatalt a köztartozásmentes adózói adatbázisból való törlésről. A Hivatal minden esetben tájékoztatást kért, illetve kezdeményezte az illetékes önkormányzati bizottság intézkedését, ennek eredményeként minden érintett visszakerült az adatbázisba.

4.2. A törvényességi felügyeleti eszközök alkalmazásának következményeként a törvényesség fenntartása érdekében a helyi önkormányzatok által tett intézkedések jellemzői, azok hatékonysága (kiemelve a legjellemzőbb jogsértéseket).

A 422 törvényességi felügyeleti eljárás mindegyike eredményesnek minősült, a felhívásokat az érintettek elfogadták. A feltárt jogszabálysértések megszüntetésében azonban voltak hiányosságok. Az ismételt törvényességi felhívásokat jellemzően a TKR-ek, az SzMSz-ek és a helyi építési szabályzatok tartalmi hiányosságai, illetve a helyi építési szabályzatok megalkotásának hiánya miatt kellett kibocsátani. A 15 alkalommal kiszabott bírságot minden érintett önkormányzat az előírt határidőben átutalta a Hivatal számlájára. E felügyeleti eszköz alkalmazása eredményesnek és rendkívül hatékonnak is bizonyult.

A korábbi évektől eltérően a megválasztott önkormányzati képviselők törvényben előírt képzési kötelezettségüket egységesen, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem (a továbbiakban: NKE) szervezésében teljesítik a Hivatal koordinálásával, az NKE által kifejlesztett digitális felületen. Mindkét szervezet több alkalommal szóban és írásban tájékoztatta az önkormányzati képviselőket képzési kötelezettségük teljesítésének szükségességéről, annak módjáról. Ennek ellenére a képzést csak az érintettek mintegy fele teljesítette. Ennek alapvető oka, hogy a képzési kötelezettség nem teljesítéséhez az Möt. nem fűz közvetlen szankciót.

Az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program (a továbbiakban: OSAP) 1621 nyilvántartási számú, az önkormányzati törzsadattárra vonatkozó adatszolgáltatás rendjében a 2019. évben bekövetkezett legfőbb változás, hogy statisztikai adatok küldése az Njt. Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás moduljából az önkormányzati hivatalok jegyzői által az OSAP felé automatikusan, időzítetten történik. A jegyző feladata a statisztikai adatok folyamatos ellenőrzése és naprakészen tartása. Az OSAP kötelező adatszolgáltatásairól szóló 388/2017. (XII. 13.) Korm. rendelet 7. melléklete azonban adatszolgáltatóként még mindig a kormányhivatalokat nevesíti.

Az önkormányzatok és azok 100 %-os tulajdonában álló gazdasági társaságok adósságot keletkeztető ügyleteihez történő kormányzati hozzájárulás iránt összesen 7 kérelem érkezett 2019-ben az ÖNEGM rendszeren. A véleményezés során a Hivatal támogathatónak ítélte a kérelmeket és határidőben továbbította a Belügyminisztérium és a Pénzügyminisztérium részére.

4.3. A törvényességi felügyeleti munka módszereinek, jó gyakorlatainak bemutatása (jó gyakorlaton azon példák, esetek ismertetése értendő, amikor a törvényességi felügyeleti munka a lehető leghatékonyabb módon, az érintettek teljes együttműködésével, eredményesen valósult meg).

A törvényességi felügyeleti munka a fentiekben részletezett folyamatos ellenőrzésen, a célvizsgálatok lebonyolításán, valamint a felügyeleti intézkedések alkalmazásán kívül alapvetően a 2019. évben is a szakmai kapcsolattartáson és a szakmai segítségnyújtáson alapult. Ennek realizálása érdekében fontos, hogy a területfelelősök ismerjék az illetékességi területükön működő önkormányzatokat, az önkormányzati hivatalok vezetőit, a tevékenységüket érintő problémákat, célokat, eredményeket. Az önkormányzati tisztségviselők általában az önkormányzat működésével, illetőleg nagyobb horderejű döntések előkészítésével kapcsolatban kérték a Hivatal segítségét. Egyre gyakoribbá vált az előzetes normakontroll, esetenként az önkormányzati rendelet teljes szövegjavaslatának kidolgozásában történő együttműködés kérése, részben személyes megbeszélés keretében, részben a szövegtervezet megküldésével, ugyanakkor gyakori volt a határozati javaslatok előzetes véleményezése iránti megkeresés is. Néhány kivételtől eltekintve az együttműködés hatékony, eredményes volt, a jegyzők többsége igényli és értékeli a folyamatos szakmai együttműködést. A 2019. évben 29 esetben került sor egyedi kérés alapján szakmai vélemény kiadására. Ehhez kapcsolódóan említést érdemel, hogy sok esetben a jegyzők azonnali segítségnyújtást kérve írásban, elektronikus úton keresték meg a Hivatal munkatársait, és kérték az általuk elvégzendő aktuális ügyben az „informális” segítséget. Valamennyi önkormányzati hivatal részére 10 szakmai körlevélben adott a Hivatal szakmai tájékoztatást aktuális feladatokról, jogszabályi változásokról, valamint 4 jegyzői értekezlet keretében 21 tárgykör részletes ismertetésére került sor.

4.4. A helyi önkormányzatokkal történő kapcsolattartásnak, az elektronikus felület (Nemzeti Jogszabálytár Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás modulja) megfelelő alkalmazásának, valamint a szakmai segítségnyújtás jellemzőinek bemutatása.

Az Njt. Törvényességi Felügyelet Írásbeli Kapcsolattartás modulja alapvetően biztosítja a gyors együttműködést a helyi önkormányzatokkal. A modul kapcsán a 2019 júniusában elvégzett átfogó módosítása miatt átmenetileg felmerült alkalmazási problémák jelentős mértékben csökkentek. A felület tartalmi és funkcionális hiányosságait a Hivatal folyamatosan jelezte a program fejlesztőjének, a program módosítása, kiegészítése folyamatban van.

5. Államigazgatási hatósági tevékenység

5.1 A polgármester és a jegyző 2019. évi államigazgatási tevékenységének jellemzői, a polgármester és a jegyző államigazgatási tevékenységére vonatkozó kormányhivatali tapasztalatok bemutatása. A 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 44. § (1) bekezdés b) pontjában meghatározott hatáskör alapján lefolytatott ellenőrzések száma, az ellenőrzésben érintett szervek, valamint az ellenőrzések főbb megállapításai, illetve a Korm. rendelet 61. §-ában foglaltak szerint megtett intézkedések bemutatása.

A Hivatal a 2019. évben az ellenőrzési tervében foglaltaknak megfelelően – a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV.23.) Korm. rendelet alapján – hat önkormányzatnál folytatott le ellenőrzést: Bakonybéli Közös Önkormányzati Hivatal, Kővágóörsi Közös Önkormányzati Hivatal, Lesencetomaji Közös Önkormányzati Hivatal, Somlóvásárhelyi Közös Önkormányzati Hivatal, Devecseri Közös Önkormányzati Hivatal, Herend Város Önkormányzata. Az **önkormányzati hivatalok ellenőrzése** kiterjedt az adóigazgatási eljárások, a néesség-nyilvántartással kapcsolatos ügyek, az anyakönyvi ügyek, a birtokvédelmi ügyek, a kereskedelmi igazgatási ügyek, továbbá az Ákr. megfelelő alkalmazásának ellenőrzésére, az ügyiratkezelés vizsgálatára, valamint a szerv által kezelt adatok nyilvántartásáról és védelméről, a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló jogszabály végrehajtására. Az ellenőrzések során a Hivatal a feltárt jogsértésekre figyelemmel intézkedési terv elkészítését mind a hat esetben kérte. Az ellenőrzés tapasztalatai alapján az önkormányzati hivatalok az ellenőrzést a jogszabályok megfelelő alkalmazásának megerősítése érdekében igénylik és pozitívan fogadják.

A **másodfokú hatósági eljárások** során szerzett tapasztalatok szerint a fellebbezéssel megtámadott elsőfokú döntések az ügyek kb. egyharmadában nem bizonyultak megalapozottnak. A megváltoztató másodfokú döntések meghozatalának oka, hogy a másodfokú szakértői véleményekre tekintettel a fellebbezések megalapozottnak bizonyultak a parkolási igazolvány kiadására irányuló kérelmek ügyében.

A Hivatal 2019. évben az **első fokú általános építésügyi hatósági jogkört ellátó jegyzői hivataloknál**, valamint a **járási építésügyi hatóságoknál** önálló ellenőrzést, céll ellenőrzést nem folytatott le.

A Hivatal a **jegyzők gyámhatósági tevékenységének szakmai irányítása** keretében 15 hivatalnál 47 településre kiterjedő felügyeleti céll ellenőrzést végzett. Ezek alapján megállapítható volt, hogy a jegyzők többsége a 137 vizsgált ügyben a hatályos jogszabályi előírások szerint járt el, megfelelően érvényesítette a rendszeres kedvezményre vonatkozó anyagi és eljárási jogi jogszabályi előírásokat. Döntéseik kevés kivétellel megalapozottak és jogszerűek voltak, amelyeket általában jó, illetve megfelelően dokumentált eljárásvitelt követően határidőben hoztak meg. A feltárt hibák néhány kivételtől eltekintve a döntés érdemét nem érintették. A Hivatal a helyes joggyakorlat kialakítása érdekében szakmai értekezleten is tájékoztatta a jegyzőket a feltárt hibákról, a jogszerű eljárásról gyakorlati példák, esetek bemutatásával.

5.2 A kormányhivatal - beleértve a járási (fővárosi kerületi) hivatalokat (a továbbiakban: járási hivatalok) is - hatósági tevékenységével összefüggő tapasztalatok bemutatása. A 2019. évre vonatkozó OSAP adatszolgáltatásban szereplő statisztikai adatokra figyelemmel tendenciák, tapasztalatok összefoglalása.

A **Népegészségügyi Főosztályon** a 2019. évben a hatósági ügyek (szakhatósági állásfoglalások, érdemi döntések) száma az előző évihez képest (61 db) 23%-os csökkenést mutatott. A hatósági ellenőrzések száma 39%-kal csökkent az előző évihez (33 db) képest. Ez elsősorban a sugáregészségügyi ellenőrzések számának csökkenésével magyarázható, ami a létszámcsökkenésre vezethető vissza. A Főosztály ügyiratforgalma 15%-kal csökkent az előző évihez (9436 db) képest. Közegészségügy és járványügy területén a 2019. év év folyamán 3 db elsőfokú határozat született, másodfokú döntést 3 esetben került meghozatalra az egészségügyi igazgatás és közegészségügy szakterületen, amely mindhárom esetben helyben hagyta az elsőfokú döntést. Sem első fokú döntéssel szemben, sem másodfokú döntéssel szemben nem nyújtottak be fellebbezést.

A **Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály társadalombiztosítási szakterületén** 6892 elsőfokú döntés született, ebből 3075 db határozat, 3785 db végzés, 32 db hatósági bizonyítvány. Végrehajtási eljárások száma 54 db, kiadott fizetési meghagyások száma 188 db volt. A hatósági ellenőrzések száma nyugdíjbiztosítási területen 2808 (ügyirati), egészségbiztosítási területen 64 (helyszíni, átfogó) volt. A kifizetőhelyi társadalombiztosítási határozatainak felülvizsgálata ügyében, fellebbezés alapján 5 db másodfokú döntés született, 2 db megváltoztató, 3 db helybenhagyó határozat. Egészségbiztosítási baleseti megtérítési eljárásban hozott elsőfokú döntéssel szemben 6 db kereset érkezett. A bíróság 3 ügyben helybenhagyta az elsőfokú döntést, 2 ügyben megváltoztatta, további 1 ügyben megsemmisítette. A Főosztály *foglalkoztatási szakterülete* 678 esetben hozott elsőfokú döntést, mely 156 db határozatot, 500 db végzést, 19 db hatósági szerződést, valamint 3 db hatósági bizonyítványt tartalmaz. A szakhatósági állásfoglalás kiadása során a harmadik országbeli állampolgárok magyarországi munkavállalását 265 esetben támogatta, 45 esetben pedig elutasította a főosztály. A járási hivatalok döntéseinek megtámadása következtében 8 ügy került másodfokra, valamennyi esetben helybenhagyó döntés született. A másodfokon meghozott határozatok ellen a 2019. év során bírósági felülvizsgálati kérelem nem érkezett.

A Hivatal **Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztályán** a 2019. évben a bejövő iratok száma 5316 db, a kimenő iratok száma 1205 db volt. Mindemellet az Osztályon további 6200 db marhalevél került kiadásra. Ez a mennyiség 11%-os mértékű növekedést jelent az előző évhez képest. A járási hivatalok döntései ellen összesen 7 db fellebbezést nyújtottak be az ügyfelek. A másodfokú hatóság 4 esetben jogszerűnek ítélte a fellebbezéssel támadott elsőfokú döntést, egy esetben változtatta meg a határozatot, két esetben megszüntetésre került a jogorvoslati eljárás, fellebbezés visszautasítás nem történt. A másodfokú határozatok ellen 2019-ben bírósági kereset nem érkezett. Az Osztály hatósági ügyekben első fokon 126 db döntést hozott (95 db határozat és 31 db végzés). A döntések ellen jogorvoslati kérelem nem érkezett. A tárgyévben az Osztály 4 hatósági bizonyítványt adott ki állatjóléti támogatásokhoz. A Főosztály *Földhivatali Osztályához* a 2019. évben 4516 db főszámra és 13546 db alszámra iktatott ügyirat érkezett. A főszámra iktatott ügyérkezés a 2018. évhez képest érdemi változást nem mutat. Az Osztály 2019. évi hatósági tevékenységében továbbra is a földforgalmi hatósági ügycsoport dominált. A járási hivatalok döntései ellen összesen 236 db fellebbezést nyújtottak be az ügyfelek, amelyekből 124 db ügy került felterjesztésre a másodfokú hatósághoz. Az elbírálásra felterjesztett fellebbezések száma az előző évhez képest érdemben nem változott. A másodfokú hatóság az áthúzódó ügyekkel együtt 125 db másodfokú döntést hozott meg.

A másodfokú hatóság 112 db ügyben hozott az elsőfokú határozatot helyben hagyó, egyúttal a fellebbezési kérelmet elutasító döntést; 11 esetben változtatta meg a másodfokú hatóság a járási hivatal határozatát, valamint 2 db ügyben került sor az elsőfokú határozat megsemmisítésére. Az Osztály döntései ellen összesen 54 db (1%) keresetet nyújtottak be az ügyfelek. A bírósági ügyek száma az előző évhez képest 10%-kal csökkent. A jogerősen elbírált 25 db közigazgatási peres eljárásból 13 esetben (52%-ban) pernyertes lett az alperes Hivatal, 1 esetben megváltoztatta az alperes döntését, míg 11 esetben a bíróság a felperes keresetének adott helyt és új eljárásra utasította a hatóságot.

A Hatósági Főosztályon a 2019. évben az elsőfokú eljárásokban hozott döntések száma 3990 db volt, ami 97%-a az előző évben meghozott elsőfokú döntések számának (4079 db). Az elsőfokú eljárásban hozott döntésekkel szemben benyújtott jogorvoslati kérelmek száma 38 db volt, ami a 2018. évi adatokhoz (22) viszonyítva 72%-os emelkedést jelent. 2019. évben a benyújtott jogorvoslati kérelmekből a bíróság 2 db megváltoztató döntést, 1 db hatályon kívül helyező és új eljárásra utasító döntést hozott. Ez az előző évi adatokhoz (2 db visszautasító döntés, 1 db megváltoztató döntés) képest nem mutat emelkedést. Tárgyévben a másodfokú eljárásokban hozott döntések száma 557 db volt, ami csekély mértékű csökkenést jelent (96%). Az másodfokú eljárásban hozott döntésekkel szembeni jogorvoslati kérelmek száma 2019. évben 29 db volt, ami a 2018. évhez (72) viszonyítva 60%-os visszaesést mutat. 2019. évben a benyújtott jogorvoslati kérelmekből a bíróság 16 db visszautasító és 6 db hatályon kívül helyező és új eljárásra utasító döntést hozott. Ez az előző évi adatokhoz (52 db visszautasító döntés, 3 db megváltoztató, 1 db hatályon kívül helyező, és 2 db hatályon kívül helyező és új eljárásra utasító) hasonlóan jelentős mértékű csökkenést mutat.

Az Ajkai Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályán a 2019. évben 2156 főszámon, 15534 alszámon iktatott ügyirat keletkezett, ami a főszámok esetében 8%-os csökkenést, míg az alszámok esetében 9%-os emelkedést jelent. Ennek oka elsődlegesen, hogy a 2019. évben az aktív korú ellátásban részesülők száma 13%-kal csökkent a 2018. évhez képest, ugyanakkor az alszámok emelkedésében szerepe van annak, hogy az ügyfelek a gyakori munkahely változtatás miatt több alkalommal terjesztettek elő kérelmet az ellátás megállapítása iránt. Az Osztály a 2019. évben az előző évhez viszonyítva 7%-kal több, összesen 3589 döntést hozott, melyből az érdemi döntések száma 1752 volt. A döntések ellen 13 esetben nyújtottak be fellebbezést az ügyfelek, ami összességében 55%-kal kevesebb az előző évi fellebbezésekhez (30 db) képest. **A Kormányablak Osztályon** a 2019-es évben 48226 hatósági eljárás indult, melyből 26323 volt a sommás eljárások száma. A főszámos iktatás a 2019. évben 4149 db, alszámos iktatás 30689 db, összesen 34838 db volt. Megállapítható, hogy mind az eljárások száma, mind az ügyiratforgalom a korábbi évhez képest emelkedett. **A Foglalkoztatási Osztályon** a 2019. év során 58437 db iktatott irat keletkezett, ami 2032-vel több, mint 2018-ban volt. A növekedés oka a nyilvántartott álláskeresők számának a növekedése. 2019-ben a döntések száma csökkent a 2018-as évhez képest, összesen 11146 döntés született. Ennek oka, hogy kevesebb érdemi döntés meghozatalára került sor. A végzések száma 367-tel növekedett, 4208 db végzés született az év során. Különösen a függő hatályú végzések és az eljárást felfüggesztő végzések száma volt jelentős. **A Földhivatali Osztályra** tárgyévben 17101 db ügyirat érkezett főszámra és 21469 db alszámra. Az ügyiratforgalom az előző évihez képest 44%-os növekedést mutat. **A Népegészségügyi Osztályon** a 2019. évben 1529 főszám, 5559 alszám, összesen 7088 irat került iktatásra. Az ügyiratforgalom az előző évhez képest több mint 24%-kal csökkent. Az Osztály 2019. évben is kockázati alapon végezte az ellenőrzéseit, 2019-ben 457 volt az ellenőrzések száma.

A **Balatonalmádi Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztálya** a 2019. évben összesen 2637 db döntést hozott, mely 9,1%-os emelkedést mutat. E döntések ellen mindösszesen 32 esetben éltek jogorvoslati kérelemmel. A *Kormányablak Osztályon* tárgyévben 3001 db főszám és 24181 db alszám került iktatásra. A 2018. évhez képest jelentős emelkedés figyelhető meg, amely vélhetően az elektronikus ügyintézés növekedésével magyarázható. Az Osztályon 28263 db elsőfokú döntés született. Az ügyfelek 21 db fellebbezést nyújtottak be az Osztály döntései ellen, melyet túlnyomó többségben - 15 db - a mozgáskorlátozott parkolási igazolvány kiadásával kapcsolatos ügyeket érintette. A *Foglalkoztatási Osztály* a 2019. évben 5486 db határozatot és végzést hozott első fokon, a 2018. évben 4997 db-ot. A 2019. évben 424 esetben került sor függő hatályú döntés kibocsátására, amelyek közül egy sem lépett hatályba.

Az Osztály ügyiratforgalma a 2018. évi ügyiratforgalomhoz viszonyítva növekedett. A főszámok tekintetében 2019. évben 9350 db volt az iktatás, az alszámok mennyisége 22936 db volt. A megnövekedett ügyiratforgalom oka a regisztrált álláskeresők számának növekedése. Az Osztály 359 db hatósági szerződést kötött. Ez a szám csökkent a 2018. évhez viszonyítva 9%-kal, ennek oka valószínűleg a pénzügyi keret csökkenése miatti rövidebb támogatási időtartamok. 2019. évben nem nyújtottak be fellebbezést az Osztály döntései ellen.

A **Balatonfüredi Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályán** az iktatott főszámok mennyisége 1163 db, az alszámoké 7232 db, amely arányában 18%-kal kevesebb, mint az előző évi számadatok. A csökkenés alól kivételt képez az ápolási díj ügyek száma, amely 68%-kal emelkedett. A meghozott döntések száma összesen 2154, ami 2,4%-os csökkenés. Az elsőfokú döntések ellen indult jogorvoslati eljárások száma összesen 5 db volt. A másodfokon eljáró szerv 3 esetben helybenhagyta, 1 esetben pedig visszautasította a fellebbezést. 1 esetben a fellebbezést saját hatáskörben módosításra került. A *Kormányablak Osztályon* az iktatott főszámok/alszámok mennyisége 2019-ben 4712/13 650 volt, amely mutatószámok 15 százalékkal maradtak el az előző évihez képest. A hatósági döntések száma 30752 volt. Ez 48,8 százalékos emelkedést jelentt. A 2019-es évben 6 jogorvoslati eljárásra került sor. A másodfokú hatóság 3 esetben helybenhagyta a kormányablak által hozott határozatot, csupán 1 esetben semmisítette meg döntésünket. Parkolási igazolvány ügyben 2 esetben megváltoztatta a döntést, új szakvélemény alapján. Az *építésügyi hatósági feladat-ellátásában* az építési engedélyezési eljárások az illetékességi terület települési önkormányzatainak beruházásaihoz kapcsolódott, vagy azokhoz ahol az önkormányzat tulajdonosként lépett fel. Építési- fennmaradási- használatbavételi engedély határozatok, módosítások meghozatalára a 2019. évben 88 esetben került sor. JókARBANTARTÁSI kötelezettség elmaradásával kapcsolatos kötelezés a 2019. évben 14 db volt, ami jelentős csökkenést mutat az elmúlt évekhez viszonyítva. Ebből arra lehet következtetni, hogy egyre kevesebb az üres beépítésre szánt terület, így a már beépített régebbi ingatlanokat kezdik felvásárolni az építési vágyók. A 2019. évben 449 esetben folytattak le építésfelügyeleti hatósági ellenőrzést, amely a 2018-as 441 db ellenőrzési adatszámhoz képest csak minimális 1,8%-os emelkedést mutat. Az ellenőrzések eredményeként szükséges intézkedések száma tárgyi időszakban jelentősen nem változott. Építésrendészeti feladatkörben eljárva 126 esetben folytattak le építésfelügyeleti hatósági ellenőrzést, melyből 30 esetben volt szükség építésrendészeti kötelezési határozat meghozatalára. A lakóház építésére vonatkozó egyszerű bejelentések száma továbbra is jelentős, 43%-os emelkedést mutat a tavalyi évhez viszonyítva. Míg 2018. évben 421 db, addig a 2019. évben 602 db bejelentéssel éltek az ügyfelek. A *Foglalkoztatási Osztályon* az iktatott ügyiratok száma 2018-ban összesen 20333 volt, ebből főszám 7057, alszám 13.276. Az iktatott ügyiratok száma 2019-ben összesen 20672 volt, amiből a főszám 7858, az alszám 12794. Ez mindösszesen 1%-os emelkedést jelent. Ennek oka, hogy emelkedett az ügyfelek száma. Tárgyévb jogorvoslati eljárás lefolytatására nem került sor.

A *Földhivatali Osztályon* 2019-ben 16310 főszámra, illetve 26166 alszámra iktatott irat keletkezett, az ügyiratokhoz kapcsolódó közbenső intézkedések miatt az alszámok száma jelentősen mintegy 10000 darabbal növekedett. A 2019. évben 18976 határozat, 4761 végzés született, összességében az intézkedések száma nem csökkent. Az ingatlan-nyilvántartás terén a 2019. évben 48 fellebbezés érkezett, ebből saját hatáskörben elintézhető volt ezek közül 27. A helybenhagyások száma 12, a megváltoztatások száma 2. A másodfokon megszüntetett eljárások száma 2. A *Népegészségügyi Osztályon* az iktatott ügyiratok száma 2019-ben 12008, ami 9%-os csökkenést mutat. A hatósági döntések száma ezzel szemben 766-ról (2018) 888-ra (2019) emelkedett. A hatósági ellenőrzések száma 2018-ban 670 volt, 2019-ben pedig lényegében az előző évit alig meghaladóan 678.

A **Devecseri Járási Hivatal Kormányablak Osztálya** feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek esetében az elsőfokú döntés ellen 5 esetben nyújtottak be fellebbezést, amelyek közül 1-et helyben hagyott, 4-et megváltoztatott. A hatósági intézkedések kapcsán 10% növekedés volt jellemző (2253 főszám). A növekedés indoka, hogy emelkedett az átírást elmulasztó ügyfelek száma, valamint a kötvénynyilvántartó szerv korábban negyedévente, 2019. évtől havonta jelentette a kötelező biztosítással nem rendelkezők listáját. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztály* vonatkozásában a 2019. évben 1296 főszám került iktatásra. Az ügyiratforgalom 9%-os növekedésének elsődleges oka, hogy 2019. évben lejártak a 2017. évben 2 évre megállapított közgyógyellátásra jogosultságok, valamint bevezetésre került a gyermekek otthongondozási díja, melyek felülvizsgálatával határidőre elkészültek. A foglalkoztatást helyesítő támogatásban (a továbbiakban: FHT) részesülők száma a 2019. év folyamán kb. 9%-kal növekedett. A gyámügyi igazgatás területén a 2019. évben 1055 főszám került iktatásra. Az ügyiratforgalom száma az előző évhez viszonyítva kissé emelkedett, 18%-kal. A jogi segítségnyújtás vonatkozásában a 2019. évben 39 főszám került iktatásra, áldozatsegítés vonatkozásában 3 eljárás indult. Az osztály döntéseivel szemben 7 fellebbezés érkezett, melyből 6 esetben a másodfokú hatóság helybenhagyta, egy esetben megváltoztatta az elsőfokú döntést. Az *Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály* vonatkozásában a hatósági bizonyítványok kiadásának száma jelentősen nőtt. Az export élőállat-szállítások száma 19%-kal nőtt (953 db). A húsvizsgálatok száma jelentősen, 85%-kal csökkent (62 db) a vágóhíd egész évi szünetelése miatt. A kiadott határozatok és végzések száma közel 20%-kal csökkent (400 db), az élelmiszer monitoring mintavételek és vizsgálatok száma 15%-kal csökkent. (97 db). Az ügyiratszám alakulása (5828 db fő-és alszám együttesen) hasonló az előző évihez képest. 1 fellebbezés benyújtására került sor, melyet a Hivatal illetékes főosztálya helybenhagyott. A *Foglalkoztatási Osztály* a 2019. évben 6234 döntést hozott, ez 8%-os növekedést jelent. Az önálló határozatok száma 4247 db, 53 esetben zárult az eljárás eljárást megszüntető végzéssel vagy azért, mert az ügyfél visszavonta a kérelmét, vagy azért, mert nem teljesítette a hiánypótlási kötelezettségét. 2 esetben történt végrehajtási eljárás, az ügyfelek kérésére 978 hatósági bizonyítvány került kiállításra, mely 35%-os növekedés. A döntések ellen fellebbezés benyújtására nem került sor.

A **Pápai Járási Hivatal Hatósági Osztályán** a családtámogatási ügyek száma közel 10%-kal nőtt a 2018. évihez képest, 2019. évben a főszámon iktatott ügyek száma 5 894 db volt. A fellebbezések száma hasonlóan alakult, mint a megelőző évben, a 49 db fellebbezés az ügyek számához viszonyítva 0,83%. A nyugdíjbiztosítási szakterület vonatkozásában mind a nyugdíj és nyugdíjszerű ellátások megállapításának száma, mind pedig az adategyeztetési eljárások száma nőtt. A főszámon iktatott ügyek száma 2019. évben 3 929 db volt. Az ügyfelek által benyújtott fellebbezések száma a korábbi évhez képest változatlan mértékben, 9 esetben került benyújtásra. A szabálysértési ügyek száma minimális mértékben, 1,3%-kal több, mint 2018-ban. A Hatósági Osztály feladatkörét érintő, egyéb hatósági ügyek vonatkozásában a 2019. évben főszámon iktatott ügyek száma 3080 db volt, ami 12%-kal kevesebb az előző évinél.

A *Kormányablak Osztály* ügyiratforgalma az előző évihez képest közel 20%-kal emelkedett. A főszámra iktatott ügyek száma a 2019. évben 105779 db volt. Az Osztály döntései ellen 18 esetben nyújtottak be fellebbezést az ügyfelek, ami közel azonos az előző évvel. Független hatályú végzés meghozatalára 2019. évben 361 esetben került sor, ami kétszer több, mint 2018. évben. A *Gyámügyi Osztályon* a 2019. évben az ügyiratforgalmi adatok az előző évihez képest 8%-kal csökkentek, a főszám 1801-ről 1673-ra csökkent, alszám 22 230 db-ról 20479-re. Az Osztály a 2019. évben 2529 határozatot, 4746 végzést hozott. A határozatok száma 7%-kal csökkent, viszont a végzések száma 18%-os növekedést mutat. Az elsőfokú döntésekkel szemben 6 esetben nyújtottak be fellebbezést az ügyfelek, a másodfokú hatóság egy esetben a döntést helyben hagyta, 2 döntést megváltoztatott, 3 ügy tekintetében még nem érkezett meg a döntés. A jogi segítségnyújtás és áldozatsegítési feladatok vonatkozásában a gyámhatóság 2019. évben 95 döntést hozott, mely jelentős, közel 30%-os csökkenést mutat az előző évhez képest. Az *Építésügyi Osztály* építésügyi hatósági tevékenysége során engedélyezési és tudomásulvételi eljárásokat folytatott le, melynek során a jóváhagyó döntések száma 38 volt. Tárgyévben 31 db jókarbantartási eljárás indult hivatalból, ami több mint 50%-kal több az előző évinél. Valamennyi eljárás során helyszíni szemle került megtartásra, 24 esetben került kötelezés kiadásra, a vonatkozó jogszabályok betartatására. Az építésfelügyeleti hatósági tevékenység körében 6 építésrendészeti eljárás indult a vonatkozó jogszabályok alapján, ami jelentős mértékű csökkenést jelent az előző évi 19 eljáráshoz képest. A jogszabálysértések tárgyát főképp a Helyi Építési Szabályzatokban foglaltak által meghatározott jogszerűtlen kivitelezések jelentették. Tárgyévben 16 építésfelügyeleti helyszíni ellenőrzés megtartására került sor, ami kevesebb mint fele az előző évi 53-nak. A *Földhivatal Osztály* elsőfokú döntéseinek száma a 2019. évben meghaladta a 19000 db-ot. A döntések több mint háromnegyed részét az önálló határozatok tették ki. A jogorvoslati eljárásban született döntések száma 3 volt, melyek közül egyik esetben sem került sor az elsőfokú döntés megváltoztatására. A *Foglalkoztatási Osztályon* a 2018. évben 15311 eljárás került lefolytatásra, melynek során 55054 ügyirat került iktatásra. Az eljárások száma és az iktatott ügyek száma is mindössze 2%-kal volt kevesebb a 2018. évinél. A csökkenést az álláskeresők számának csökkenése okozta. A *Népegészségügyi Osztályon* a 2019. évi ügyiratforgalom az előző évhez viszonyítva emelkedést mutat, a főszámok vonatkozásában 15%-kal, az alszámok tekintetében 2,6%-kal. A meghozott érdemi döntések száma 647 db volt, ami 42%-kal több az előző évhez képest. Az ügyfelek által fellebbezés benyújtására nem került sor. Az *Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztályon* a 2019. évben nőtt az ügyiratforgalom. Az ellenőrzések (létesítmény, monitoring, valamint KM ellenőrzések) folyamatosan történtek az év során, amelyek során 6 alkalommal került sor bírság kiszabására, összesen 2625000 Ft összegben. Tárgyévben 217 TRACES bizonyítvány kiadására került sor, mely közel 20%-kal kevesebb az előző évinél.

A **Sümei Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** a 2019. évben 2836 főszámos iktatás volt, ez 176 főszámmal (6,2%) kevesebb az előző évhez képest. A 2019. évben 18145 érdemi döntés született, 150 db hatósági bizonyítvány került kiadásra, 168 eljárás megszüntető, illetve 550 egyéb végzés került kibocsátásra. Elsőfokú döntés ellen 4 esetben nyújtottak be fellebbezést, a hatóság saját hatáskörben 1 esetben módosította döntését, 3 esetben a másodfokon eljáró hatóság megváltoztatta a döntést. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* a 2019. évben kis mértékű csökkenés tapasztalható, 2221 db volt a főszámos iratok száma és 15 672 db alszámos iktatás történt. Az Osztályon meghozott érdemi döntések száma 3209 db, végzés 2845 esetben került kiadásra. A számok közel azonosak az előző év adataival. Jogorvoslati eljárás 8 esetben került lefolytatásra, ebből 5 esetben a járási hivatal saját hatáskörben módosította döntését, 1 esetben a másodfokon eljáró hatóság megváltoztatta a járási hivatal döntését, 1 esetben megsemmisítette a döntést és új eljárás lefolytatására kötelezte a hatóságot, 1 esetben pedig helyben hagyta az első fokon eljáró járási hivatal döntését.

A *Foglalkoztatási Osztályon* a foglalkoztatási és közfoglalkoztatási feladatok ellátása során 7672 db főszámon, illetve 12279 db alszámon, összesen 19951 db iktatott ügyirat keletkezett a 2019. évben. A főszámon iktatott ügyiratok száma 7,6%-kal magasabb a 2018. évi ügyiratforgalomhoz képest. A 2019. évben az elsőfokú döntésekkel szemben jogorvoslati kérelem nem érkezett.

A **Tapolcai Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztálya** főszámos ügyiratforgalma az előző évhez képest növekedett, mely visszavezethető arra, hogy a családtámogatási szakterületen 25%-os emelkedést mutat a meghozott döntések száma. A gyámügyi, szociális, illetve nyugdíjszakterület ügyiratforgalma számottevő eltérést nem mutat. Másodfokú eljárást 68 esetben kezdeményeztek, melyből gyámügyi tárgy körben hozott döntés ellen 27 fellebbezést nyújtottak be. Ez a 2018. évi számadatokhoz képest stagnálást mutat. Jellemzően helybenhagyó másodfokú döntések születtek. A *Kormányablak Osztály* iktatott iratainak főszáma az előző évi adatokhoz mérten a 2019. évben 9,1%-kal emelkedett. Az ügyiratforgalom emelkedése a megemelkedett ügyfélforgalommal indokolható. A *Földhivatali Osztályon* a 2018. évi kimagasló lakáspiaci eladások révén létrejött ügyiratforgalmi adatok csaknem azonosan alakultak a 2019. évben is. Az eltérés mindössze 1% a 2018. év javára. A *Foglalkoztatási Osztályon* a foglalkoztatási és közfoglalkoztatási feladatok ellátása során 11123 db főszámon, illetve 20325 db alszámon iktatott ügy keletkezett 2019. évben. A főszámon iktatott iratok száma 7,7%-kal magasabb a 2018. évhez képest, amelynek oka, hogy május hónaptól az álláskeresők száma minden hónapban meghaladta az előző év azonos időszakának adatait. 6161-ről 6100-re csökkent az érdemi döntések száma, amely 1%-os csökkenést mutat a bázis évhez képest. A 2019. évben az első fokú döntésekkel szemben jogorvoslati kérelem nem érkezett az Osztályra. Az *Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztályon* a 2019. évben nőtt az ügyirat forgalom (7,5%-kal), mely a megnövekedett feladatokkal magyarázható, de ezzel egyidejűleg csökkent az ügyfélforgalom.

A **Várpalotai Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** 3336 főszámú és 24525 alszámú irat került iktatásra. A főszám növekedést mutat az előző évhez képest, ami az eljárások számának növekedésével magyarázható. Az Osztály 32239 érdemi döntést és 2034 végzést hozott. Az érdemi döntések száma az előző évhez képest 10%-kal emelkedett. 27 döntés ellen érkezett jogorvoslati kérelem. 9 esetben a hatóság saját hatáskörben visszavonta a kérelmet, 8 ügyben a másodfokú hatóság helybenhagyta, 10 esetben megváltoztatta a döntést. A *Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* 1126 főszámú és 14156 alszámú irat keletkezett, mely közel azonos a 2018. évvel. 2019. évben 803 határozat és 4278 végzés keletkezett. A határozatok száma 17,4%-kal csökkent, a végzések száma pedig 94%-kal emelkedett az előző évhez képest. 13 döntés ellen érkezett fellebbezés. 3 esetben saját hatáskörben került sor a döntés módosítására, illetve visszavonására. A másodfokú hatóság 5 döntést helybenhagyott, 4 döntést megváltoztatott, 1 esetben a döntést megsemmisítette, és új eljárásra utasította a hivatalt. A *Hatósági Osztályon* a 2019. évben 2121 db főszámú és 11778 alszámú irat keletkezett. A 2018. évhez képest a főszám 7,2%-kal, az alszám 4,3%-kal csökkent. Az ügyiratforgalom csökkenése a kérelmet benyújtó ügyfelek számának csökkenésével indokolható. Az Osztályon a 2019. évben 3245 döntés született, ami 2018. évhez képest 7,7%-os csökkenést jelent. Az elsőfokú döntések elleni jogorvoslatok száma a 2019. évben 2 db volt, a másodfokú hatóság az egyik döntést helybenhagyta, a másikat megváltoztatta. A fellebbezések aránya az összes ügyhöz viszonyítva mindössze 0,062%. A *Foglalkoztatási Osztályon* a 2019. évben 13996 főszámú és 23852 alszámú irat keletkezett, ami összességében 4,34%-os csökkenést jelent. Tárgyévben az összes döntés 12109 db volt, ez 5,1%-kal haladta meg a 2018. évi döntések számát. A döntések ellen 1 fellebbezés érkezett, a döntést a másodfokú hatóság helybenhagyta.

A **Veszprémi Járási Hivatal Kormányablak Főosztályán** 92477 közlekedési igazgatási ügyben született döntés, amely lényeges emelkedés a tavalyi évhez képest. Új ügykörök jelentek meg: nagycsaládosok személygépkocsi-szerzési támogatásának átvezetése a járműnyilvántartásban, határidő nélkül állítható ki a parkolási igazolvány végleges állapot esetén. Emelkedett a kérelemre induló ideiglenes kivonások, külföldről behozott használt jármű forgalomba helyezések száma. Az elektronikusan indított ügyek száma is nőtt. A jogorvoslattal megtámadott hatósági döntések száma 35, melyből 3 ügyben helybenhagyó, 32 ügyben megváltoztató döntést hozott a másodfokú hatóság. A **Hatósági Főosztály Hatósági Osztálya** ügyiratforgalma 3403 volt, amely közel 10%-os csökkenést jelent. A szabálysértési ügyek száma emelkedett, a szociális ellátások iránt benyújtott kérelmek száma tovább csökkent. 16 hatósági döntés esetében került sor fellebbezésre, melyből a másodfokú hatóság 14 döntést helybenhagyott, 1 megváltoztató döntés született, 1 ügyben az elbírálás folyamatban van. A *Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* a gyámügyi terület ügyszáma 2231 volt, amely kismértékben csökkent. A döntések száma azonban emelkedett 16%-os mértékben. A jogorvoslati eljárások száma 39 volt, melyből 56% kapcsolattartás végrehajtása tárgyában keletkezett és megváltoztatásra került. A jelentős számú végzés megváltoztatásának oka részben az eljárási bírság téves szóhasználata, illetve az alacsonyabb összegű bírság kiszabása volt. Az *Építésügyi és Örökségvédelmi Osztályon* az építésügyi hatósági ügyszámok kis mértékben csökkentek. Az építésfelügyeleti hatósági tevékenység körében a feladatellátás mértéke a tavalyi évhez hasonlóan alakult. A hatóság az esetek többségében figyelmeztetéssel élt, bírság kiszabására nem került sor. Építésrendészeti ügyek száma kismértékben csökkent. Az örökségvédelmi feladatok mennyisége a tavalyi évhez hasonlóan alakult. A *Népegészségügyi Osztályon* az ügyiratforgalom 4,66%-kal nőtt, a döntések száma 1346, mely 9%-os csökkenést mutat. Jogorvoslati kérelmet egy esetben nyújtottak be, amelyet helybenhagyott a másodfokú hatóság. Ellenőrzési terven felüli ellenőrzések száma: 836. Mintavételezések száma: 11 egységben 10 termék és 15 felület, bírság kiszabására nem került sor. A **Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Közlekedési Osztálya** ügyiratforgalma 3,2%-kal nőtt, amellyel párhuzamosan az érdemi döntések száma is emelkedett 2,2%-kal. 2 fellebbezést terjesztettek elő, melyre egy megváltoztató és egy eljárást megszüntető döntés született. Az Országos Ellenőrzési Tervben előírt közúti és telephelyi ellenőrzési darabszámokat az ellenőri állomány megfogyatkozása miatt csak részben, 38%-os arányban teljesítette, amely következtében a kiszabott bírságok összege is csökkent. Engedélyezési feladatellátásban 19%-kal kevesebb okmány került kiállításra. A műszaki vizsgáztatással kapcsolatos tevékenysége 3,9%-kal nőtt. A saját vizsgálóállomásunkon megvizsgált járművek száma 8,7%-kal csökkent, a külső, közreműködő szervezetek által vizsgáztatott járművek száma 5,4%-kal emelkedett. Az *Ütügyi Osztály* döntéseinek száma kis mértékben, 0,5%-kal emelkedett. Szakember hiányában építésfelügyeleti, közlekedésbiztonsági ellenőrzés nem történt. A *Munkavédelmi és Munkaügyi Osztályon* az ügyiratforgalom kismértékben csökkent. A lefolytatott ellenőrzések 759 munkáltatót érintettek. A kiadmányozott bírsághatározatok száma 198 db volt, mely 17%-os növekedést mutat. Munkaügyi eljárások során külföldiek szabálytalan foglalkoztatása miatti költségvetési befizetésre kötelezés 3 db volt. A 2019. évben érkezett keresetek száma 4 db volt, melyből 1 db lezárult, 3 db még folyamatban van. A *Foglalkoztatási Osztály* ügyiratforgalma tovább emelkedett (8%). A hatósági szerződések száma 30%-kal nőtt. 8 fellebbezés érkezett, melyet a másodfokon eljáró szerv minden esetben helybenhagyott. A *Fogyasztóvédelmi Osztály* összesen 360 eljárást folytatott le. Az ügyfelek 8 esetben éltek a jogorvoslat lehetőségével, amely 20%-os csökkenés. A hatósági ellenőrzések száma 721, amely kismértékű növekedést mutat (62-vel több). Annak ellenére, hogy a hatósági ellenőrzések száma növekedett, a lefolytatott eljárások száma lényegesen csökkent, amely a hatósági prevenció eredménye. A **Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály** összesen 138254 érdemi döntést – ezen belül 78108 önálló határozatot – hozott, amely 11, 8%-os csökkenést jelent.

A *Családtámogatási és Pénzbeli Ellátási Osztály* 41850 db, az *Adategyeztetési és Nyugdíjbiztosítási Osztály* 16746 db, a *Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztály* 7881 db döntést hozott. Az *Egészségbiztosítási Osztály* döntéseinek száma 71865 db, meg kell jegyezni azonban, hogy ebből 37560 db az önálló határozat, a fennmaradó 34.305 db pedig határozat nélküli érdemi döntés. A határozatok ellen 230 ügyben érkezett fellebbezés, amely 13%-kal kevesebb a megelőző évhez képest. Az **Agrárügyi Főosztály Földhivatali Osztályához** 99430 iktatott irat érkezett, amely 20%-os növekedést mutat. Jelentős változás az ingatlan-nyilvántartási szakterületet érintette. A döntésekkel szemben 112 esetben nyújtottak be fellebbezést, és 6 esetben fordultak bírósághoz. 33 esetben a másodfokon eljáró hatóság helybenhagyta, 4 esetben megváltoztatta a döntést. A bíróság 3 esetben elutasította a keresetet, 2 esetben megváltoztatta, 1 esetben az első fokú döntést megsemmisítette, és új eljárásra utasította a hatóságot. Az *Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály* ügyiratforgalmának tendenciája nem változott. Az ellenőrzések száma 5%-kal csökkent. A hatósági állatorvosi igazolások száma 26%-kal emelkedett. Az *Erdészeti Osztály* ügyszáma az előző évhez képest nagyságrendileg változatlan. Hatósági ellenőrzésre 10041 esetben került sor. Az ellenőrzések kirívó szabálytalanságokat, jogszabály sértéseket nem tártak fel. 7 esetben történt fellebbezés, a másodfokon 6 helybenhagyó, 1 megváltoztató döntés született. A *Földművelésügyi Osztály* ügyiratforgalma 2,7%-kal, a jogorvoslati kérelmek száma 6%-kal csökkent. A hatósági ellenőrzések száma (426) az előző évihez hasonló mértékű, melynek túlnyomó része az elemi kár és vis maior bejelentések helyszíni ellenőrzéséből adódott. A *Növény- és Talajvédelmi Osztály* ügyiratforgalma 40%-os növekedést mutat, döntéseinek száma nem emelkedett. Az ellenőrzések száma 1983 volt, amely 20%-os csökkenést jelent. A **Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztályon** a hatósági döntések száma 14%-kal növekedett. Az érdemi döntések közül 3 másodfokú hatósági jogkörben hozott döntés volt. A döntésekkel szemben 37 jogorvoslati kérelem érkezett (ebből 2 db a másodfokú döntésünkkel szemben benyújtott kereset), mely 0,97%-os arányt jelent az érdemi döntések számához képest.

A **Zirci Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** az iktatott ügyiratok száma 18794 db, míg a kiadott okmányok, érdemi döntések száma 18278 db volt. A Hivatal döntéseivel szemben 6 db fellebbezés érkezett, melyből 4 esetben a döntést a másodfokon eljáró hatóság megváltoztatta, 2 esetben megsemmisítette és új eljárásra utasította az Osztályt. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* a 2019. évben 678 főszám került iktatásra. Az ügyiratforgalom növekedésének elsődleges oka, hogy lejártak a 2017. évben 2 évre megállapított közgyógyellátásra való jogosultságok, valamint bevezetésre került a gyermekek otthongondozási díja. Az Osztály döntéseivel szemben 8 db fellebbezés érkezett. A döntést a másodfokon eljáró hatóság 1 esetben megváltoztatta, 5 esetben helybenhagyta, 2 esetben a döntés megváltoztatásra került. A gyámügyi igazgatás területén a 2019. évben 463 főszám került iktatásra. Az ügyiratforgalom száma az előző évhez viszonyítva azonos szinten van. A döntések ellen fellebbezés nem érkezett. A fogyasztóvédelem és az igazságügyi igazgatás tekintetében 2019-ben 44 db főszám keletkezett. A 2019. évben szabálysértés területén 50 darab főszám keletkezett, ebből 12 darab bírósági végrehajtásos eljárás volt. A döntésekkel szemben nem érkezett panasz, illetve kifogás. A *Foglalkoztatási Osztályon* a 2019. évben 21963 iktatott ügyirat keletkezett, ebből 7768 a főszámú és 14195 az alszámú ügyirat. A 2018. évhez képest kismértékű ügyiratszám növekedés tapasztalható.

6. A kormányhivatal ügyfélszolgálati tevékenysége

A Népegészségügyi Főosztály, a Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály, az Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztály a Hatósági Főosztály, a Pénzügyi és Gazdálkodási Főosztály, valamint a Jogi, Humánpolitikai és Koordinációs Főosztály önálló ügyfélszolgálati tevékenységet nem végzett, független ügyfélszolgálatot nem működtetett. Az ügyintézők, referensek az ügyfelek informálásával, tájékoztatásával kapcsolatos feladatokat a saját munkaállomásaikon, jellemzően telefonon vagy írásban végezték.

Az **Agrár- és Vidékfejlesztést Támogató Főosztály** ügyfélszolgálatot működtet, továbbá közreműködik a Magyar Államkincstár által működtetett call center szolgáltatással kapcsolatos feladatok ellátásában is.

A főosztály munkatársai információszolgáltatással, tájékoztatással gyakorlatilag teljes munkaidőben az ügyfelek rendelkezésére állnak. A Főosztály ez irányú tevékenysége a 2019. évtől - a 2018. utolsó negyedévi telephelyváltás következtében - a korábbinál már magasabb színvonalú körülmények mellett valósulhat meg. A Főosztály ügyfélszolgálati feladatellátását – a 4. számú mellékletben feltüntetett személyes ügyféli megkeresést tartalmazó táblázatnál – az alábbi számok jóval hűebben tükrözik, mivel az ügyfelek részéről történő megkeresések döntő többsége telefonon, illetve elektronikus úton érkezik. 2019-es évben a főosztályt érintően 2513 db telefonos ügyfél megkeresés történt. Ezen felül további 168 db, e-mail útján érkezett kérdés került megválaszolásra.

Az **Ajkai Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályán** a 2019. év során a munkatársak összesen 12459 ügyféllel kerültek kapcsolatba valamilyen formában (személyesen, vagy telefonon keresztül). A személyesen megjelent ügyfelek száma 6365 fő volt, mely az előző évhez képest csökkent. A *Kormányablak Osztályon* 2018. évben az ügyfelek száma 53378 fő volt, 2019. évben 57566 fő, ami kismértékű emelkedést mutat. Míg a 2018. évben 4139 db kormányablakban továbbítás céljából előterjeszhető beadványt nyújtottak be, addig 2019. évben 5424 darabot. Ezen ügyek jelenős része családtámogatással, egészségbiztosítással, nyugdíjjal, rehabilitációs ellátással és megváltozott munkaképességű személyek ellátásával volt kapcsolatos. Ennek elsődleges oka a Családvédelmi Akcióterv kapcsán bevett kérelmek továbbításával kapcsolatos feladat ellátása. Az Osztály tevékenységét érintően tárgyévben 1 panasz ügy volt: 1 fő ügyfél panasszal élt a hosszú várakozás miatt, valamint, hogy a későbbi sorszámmal érkezett ügyfél ügye őt megelőzően került elintézésre. A *Foglalkoztatási Osztályon* 2019-ben 23165 fő volt az éves ügyfélforgalom, 1204-gyel kevesebb, mint 2018-ban. Az álláskeresési ellátás megállapítás miatt megjelent ügyfelek száma 4593-ra csökkent (5956-ról). A legtöbben, 5486-an a rendszeres jelentkezési kötelezettség teljesítése érdekében keresték fel az osztályt. Álláskereső nyilvántartásba vétellel kapcsolatban 3326-an, míg hatósági bizonyítvány, vagy igazolás kiállítása miatt 3359-en jelentkeztek a hivatalban. A *Földhivatali Osztály* ügyfélszolgálati feladatait egy fő igazgatási és egy fő ingatlan-nyilvántartási ügyintéző látta el felváltva, heti váltásban. Az Osztály ügyfélforgalma a vizsgált időszakban 11275 fő volt.

A **Balatonalmádi Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályához** tartozó 2 ügyintézési helyszín ugyan nem tekinthető klasszikus értelemben vett ügyfélszolgálatnak, ugyanakkor a gyámhatósági és szociális ügyek intézése - jellegéből adódóan - az ügyfelek személyes megjelenésével jár. A 2019. évben összesen 2032 fő ügyfél jelent meg személyesen az Osztályon. A *Kormányablak Osztályt* a 2019. évben összesen 39712 fő ügyfél kereste fel. Ez az előző évhez képest 22%-os emelkedést mutat. A legtöbb ügyfél július hónapban kereste fel az ügyfélszolgálatot (4483 fő). A legtöbben (10341 fő) gépjármű ügyekben keresték fel az Osztályt. Ezt a személyi okmányok (személyi igazolvány, útlevel, vezetői engedély, NEK kártya) miatti ügyek intézése követte 8784 fővel.

Az Osztályon NAV ügyfélszolgálat is működik, amelyet 727 fő ügyfél keresett fel (2018. év: 576 fő). A *Foglalkoztatási Osztályt* a 2019. évben 8966 fő ügyfél kereste fel, ez havonta átlagosan 747 főt jelent. Az előző év forgalmához viszonyítva ez a szám 384 fővel, havi átlagban 32 fővel több ügyfelet jelent.

A **Balatonfüredi Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** 2019-ben 41528 fő, míg 2018-ban 37064 fő jelent meg ügyintézés miatt. Ez 10,43%-os emelkedést jelent, amely főként annak köszönhető, hogy a nyári időszakban jelentős számú ügyfél érkezett a járason kívülről, legfőképpen Budapest és vonzás körzetéből. A 2018-as rekord számú havi ügyfélforgalomhoz képest tavaly tovább növekedett az ügyfélszám a nyári főszezonban. Tavaly júliusban 4820 ügyfél, augusztus 4386 fő fordult meg a kormányablakban. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* külön ügyfélszolgálati iroda nem működik, az ügyintézők az ügyfeleket ügyfélfogadási időben, irodáikban fogadják.

Az ügyfélforgalom jelentős emelkedést mutat a korábbi évhez képest, ez leginkább szociális területen, valamint a gyámügyek területén kimutatható. A *Földhivatali Osztály* ügyfélszolgálatán 11749 ügyfél jelent meg 2019 évben, amely a korábbi évhez képest 143%-os, 3560 fős emelkedést mutat. A *Foglalkoztatási Osztályon* az ügyfélszolgálaton 2018-ban személyesen 5189 fő jelent meg, 2019-ben 5684 fő. A 495 fős növekedés fő oka, hogy sokan gondolják úgy, a jó munkaerő-piaci helyzetet kihasználva munkahelyet változtatnak, vagy vállalkozást indítanak. Az átmeneti időszakban nyilvántartásba vetetik magukat és igénylik az álláskeresői járadékot, illetve a vállalkozni kívánók a vállalkozóvá válás támogatását.

A **Devecseri Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** az ügyfélforgalom és ügyforgalom tekintetében a 2018. évhez képest jelentős növekedés tapasztalható, 2018. évben 16063 fő ügyfél fordult meg személyesen, míg 2019. évben 19448 fő állampolgár kereste fel az Osztályt (21%-os növekedés), mely során 2018. évben 14415 ügy, a 2019. évben 16075 ügy került elintézésre (11%-os növekedés). Jellemző a megemelkedett ügyfélforgalom a személyi okmányok területén a nyári, téli szünet idején, a diákigazolvány adatfelvételezésnél az óvodai, iskolai beiratkozások időpontjában. A ügyfél-és ügyforgalom emelkedéséhez az is hozzájárult, hogy több járműkereskedő kereste fel az Osztályt Pápáról új gépjármű forgalomba helyezésével, jármű ideiglenes vagy átmeneti időszakra történő kivonásával. Az Osztályon NAV ügyfélszolgálat is működik, amelyet 1084 fő ügyfél keresett fel, mely 16%-kal magasabb az előző évihez képest. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztály* ügyintézői tárgyévben 5586 fő ügyfelet fogadtak. A *Foglalkoztatási Osztályon* 2018-ban 8098 fő volt az éves ügyfélforgalom az osztályon, mely hasonló nagyságrend az előző évihez képest. Magas ügyfélforgalom figyelhető meg 2019. március és július hónapokban. Ennek oka, hogy február végével és június végével értek véget a közfoglalkoztatási támogatások, így a megszűnést követően az ügyfeleknek újra fel kellett keresniük az Osztályt, hogy nyilvántartásukat rendezzék, illetve, hogy új közfoglalkoztatásba lehessen őket közvetíteni.

A **Pápai Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** az ügyfélforgalom 2019-ben 87846 fő volt. Tárgyévben két panasz érkezett, az egyik a laccímbejelentési ügyintézésrel kapcsolatos előzetes tájékoztatás hiányát kifogásolta, a másik pedig az ügyintézés során tévesen megszüntetett ügyfélkapu tekintetében. A panasz mindkét esetben kivizsgálásra került, melynek során az ügyintézők figyelme felhívásra került a pontos, teljes körű tájékoztatás és a körültekintő ügyintézés fontosságára. A *Hatósági Osztályon* szociális, szabálysértési és egyéb hatósági területeket érintően 4754 fő, nyugdíjbiztosítási területen 6882 fő, családtámogatási területen pedig 6149 fő ügyfél jelent meg 2019. év során. Ügyfélszolgálati tevékenységet érintő panaszbeadvány nem volt. A *Foglalkoztatási Osztályon* személyes megjelenés 28370 alkalommal történt, ami 16,6%-kal több az előző évinél. A *Földhivatali Osztály* a hét minden munkanapján végez ügyfélszolgálati tevékenységet. Az Osztály 11231 fő ügyfél kereste fel tárgyévben.

A **Sümei Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** az ügyfélforgalom tekintetében a 2018. évhez képest (6,2%) emelkedés tapasztalható, 2018. évben 20011 fő ügyfél, míg 2019. évben 21263 fő állampolgár kereste fel a kormányablakot. Az emelkedés a 2019. júliusában a kormányablakokhoz került új hatásköröknek (TAJ, EU TAJ, családvédelmi akcióterv támogatásai) köszönhető. A 2019. évben július hónapban keresték fel legtöbbször a kormányablakot, 2048 fő, legkevesebben december hónapban, 1328 fő. Az Osztályon NAV ügyfélszolgálat is működik, amelyet 1385 fő ügyfél keresett fel (2018. év: 1244 fő). A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztály* külön ügyfélszolgálatot nem tart fenn, az ügyintézők a napi folyamatos munkavégzésük közben a munkaállomásuknál fogadják az ügyfeleket. Az Osztály által fogadott ügyfelek száma 8553 fő volt. A *Foglalkoztatási Osztályon* az ügyfélforgalom 2019. évben 9630 fő volt, amely 14%-kal magasabb volt, mint a 2018. évben.

A magasabb ügyfélforgalmat az álláskeresők létszámának csökkenése ellenére a be és kilépők magasabb aránya okozta. Havonta átlagosan 750-850 fő ügyfél kereste fel személyesen a Foglalkoztatási Osztályt. Kiemelkedően magas ügyfélforgalom március hónapban volt, a közfoglalkoztatási programok megszűnése miatt.

A **Tapolcai Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** a 2019. évben az ügyfelek száma a 2018. évi adatokhoz képest több mint 9%-kal emelkedett. A megnövekedett ügyfélforgalom egész évben növekedő tendenciát mutat, de elsősorban a nyári hónapokban érzékelhető a nagy fokú leterheltség. Panasz, bejelentés a kormányablak osztály tevékenységével kapcsolatban nem érkezett. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* az ügyintézők 7676 fő ügyfelet fogadtak, ebből 4956 fő volt az ügyfélforgalom a nyugdíj szakterületet érintően. A *Földhivatali Osztályt* érintően ügyféli panasz az ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatban nem érkezett. A személyesen megjelenő ügyfelek száma a tavalyi évhez képest kissé csökkent. A *Foglalkoztatási Osztályon* az ügyfélforgalom 2019. évben 13941 fő volt, amely 2 %-kal alacsonyabb, mint 2018. évben. Az alacsonyabb ügyfélforgalmat a foglalkoztatást elősegítő támogatások esetében bevezetett elektronikus ügyintézés eredményezte.

A **Várpalotai Járási Hivatal Kormányablak Osztálya** várpalotai ügyintézési helyszínén 42046 fő jelent meg személyesen ügyintézésre, ami havi átlagban 3504 főt, napi szinten átlagban 166 főt jelent. Az ügyfelek száma az előző évhez képest 5,5%-kal növekedett. A berhidai ügyintézési helyszínen a vizsgált időszakban 11465 fő jelent meg személyesen. Ez a 2018. évhez képest kb. 10%-os növekedést jelent. Általánosságban elmondható, hogy mindkét kormányablakban növekedett a benyújtott kérelmek, illetve a lefolytatott eljárások száma. Közlekedés igazgatási ügyben egyre több a hivatalból indult eljárások száma, valamint folyamatos és növekvő tendenciát mutat a járason kívüli székhelyű gépjármű kereskedők által intézett ügyek száma. A családvédelmi akciótervnek is köszönhetően egyre több a kormányablakban továbbítás céljából benyújtott kérelmek száma is. A Várpalotai Kormányablak működésére 3 panasz érkezett, amelyek közül 2 volt megalapozott. Az egyik ügyben a kormányablak ügyintéző nem a jogszabály által rendszeresített igénylőlapot töltötte ki az ügyféllel, a másik esetben a továbbításra átvett kérelmet nem határidőben továbbította a hatáskörrel rendelkező szervhez. Mindkét esetben megtörtént a munkatársak felelősségre vonása szóbeli, illetve írásbeli figyelmeztetés formájában. A 2017-ben indított NAV ügyfélszolgálaton 2019. évben 6724 fő jelent meg személyes ügyintézésre, ami a 2018. évhez képest 11%-os növekedést jelent. A *Hatósági Osztály* ügyintézői irodáiban fogadott ügyfelek száma 3506 fő, a *Gyámügyi és Igazságügyi Osztály* irodáiban fogadott ügyfelek száma 5711 fő volt a vizsgált időszakban. A *Foglalkoztatási Osztály* ügyfélszolgálatát 2019 évben személyesen 11849 fő kereste fel, ami havi átlagban 987 főt, napi szinten pedig 48-50 főt jelent. Az előző évhez képest az ügyfélforgalom kis mértékben nőtt. Az ügyfélszolgálati tevékenységet érintően 1 panasz érkezett, amely megalapozatlan volt.

A **Veszprémi Járási Hivatal kormányablakait** 110617 ügyfél kereste fel, amely 13%-os csökkenés az előző évhez képest. A változás indoka az elektronikus ügyintézés egyre szélesebb körben történő igénybe vétele - a gazdálkodó szervezeteket és az egyéni vállalkozókat terhelő elektronikus kapcsolattartási kötelezettségük mellett - a magánszemélyek részéről is. A Központi Időpontfoglaló rendszeren keresztül foglalt időpontok száma lényegesen növekedett. 2019. október 1. napjától a Vörösmarty tér 9. szám alatti kormányablak önálló szervkóddal rendelkezik, amelynek köszönhetően a kormányablakban igényelt, központilag előállított okmányok átvétele már itt is megvalósulhat. A *Hatósági Osztály* ügyintézői 4306 ügyfelet szolgáltak ki, a *Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* személyesen megjelent ügyfelek száma 5385, a *Népegészségügyi Osztályon* 3947, míg az *Építésügyi és Örökségvédelmi Osztályon* 364 fő jelent meg személyesen. E területeken összességében növekedett a személyesen megjelent ügyfelek száma. A *Közlekedési Osztályon* a műszaki vizsgáztatással és a közúti közlekedési szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek intézésére munkaállomások állnak rendelkezésre, azonban ügyfélhívó rendszer nincs. Díjak fizetése csak készpénzzel lehetséges. Az útépítéssel kapcsolatban megjelenő ügyfelek, meghatalmazottak fogadása az ügyintézői irodákban, tárgyalóban zajlik (2019. év: 16123 fő). A *Munkavédelmi és Munkügyi Osztályon* ügyfélszolgálat nincs, azonban a teljes hivatali nyitvatartási idő alatt a szakügyintézők személyesen is elérhetők. A munkatársak 43 esetben nyújtottak felvilágosítást a szakmai irányító által előírt tájékoztató tevékenység keretében. A *Foglalkoztatási Osztály* ügyfélszolgálatán 32277 ügyfél jelent meg. A március hónap volt a legerősebb a közfoglalkoztatási szerződések zárása miatt. A *Fogyasztóvédelmi Osztályon* szerdai és pénteki napokon Hatósági Tanácsadó Iroda működik, ahol az állampolgárok személyes segítséget kapnak fogyasztói jogokat érintően. A telefonos ügyfélfogadás a munkarendhez igazodóan folyamatos. A rezsicsökkentéssel kapcsolatos fogyasztói bejelentésekkel, igényérvényesítési eszközökkel összefüggésben az ún. Rezsipont minden nap nyitva áll az ügyfelek számára (324 fő). A Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály három veszprémi ügyfélszolgálati hellyel rendelkezik, jelentős ügyfélforgalmat bonyolít le. A *Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztály* ügyfeleit (1343 fő) a foglalkozási rehabilitációs ügyintézés keretében Veszprém, Jókai út 5. szám alatti helyszínen fogadták az ügyintézők, 2019. február 25. napjától a szakterület teljes ügyfélfogadása e telephelyen történt. A feladatellátás kellő szakértelemmel folyamatosan és zavartalanul működik. Foglalkozási rehabilitációs ügyintézés Veszprémen kívül Pápán is biztosított. Az *Egészségbiztosítási Osztály* kihelyezett ügyfélszolgálati - Pápa kivételével - Ajkán, Balatonfüreden, Tapolcán, Várpalotán 2019. július 1. napjától megszűntek, mert az Európai Egészségbiztosítási Kártya, továbbá a TAJ kártya másodlatok kiadására valamennyi kormányablakban lehetőség nyílt (2019. évi ügyfélforgalom: 19233 fő). A *Földhivatali Osztály* ügyfélszolgálatán, valamint az ügyintézői irodákban a kollégák kb. 28000 fő ügyfelet szolgáltak ki. Az Agrárügyi Főosztály többi osztálya jellemzően a székhelyükön, az ügyrendben meghatározottak szerint tartanak ügyfélfogadást. Ezen felül az Erdészeti Osztály a Pápai Járási Hivatal épületében heti két alkalommal tart kihelyezett ügyfélfogadást. A *Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztályon* nincs klasszikus ügyfélszolgálati tevékenység. Az ügyintézők ügyfélfogadási időben személyesen 365 ügyfelet fogadtak.

A **Zirci Járási Hivatal Kormányablak Osztályán** a 2019. évben 23821 ügyfél jelent meg, ami megközelítőleg azonos a 2018. évi adatokkal. Panaszbeadvány 1 darab érkezett, jármű forgalomból történő kivonás tárgyában, a panasz kivizsgálásánál megállapításra került, hogy a panasz megalapozatlan volt. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztályon* a vizsgált időszakban 3357 ügyfél jelent meg. Az Osztály vonatkozásában 1 db panasz és 1 db közérdekű bejelentés érkezett. A közérdekű bejelentés (Bakonynána Lakásotthon működésével kapcsolatos) áttételre került az eljárás lefolytatására illetékes szervhez. 1 db kábelégetéssel kapcsolatos panasz kivizsgálásra került, jogsértés nem került feltárára.

A Foglalkoztatási Osztály ügyfélforgalma 2019. év során 6865 fő volt, a tavalyi évben közel azonos (6822 fő) volt az ügyfelek száma. A 2015. évben TIOP keretből korszerűsített ügyfélszolgálat kulturáltabb, gyorsabb ügyintézését tesz lehetővé.

A Hivatal ügyfélszolgálati tevékenysége kapcsán szükséges kiemelni a **Mobilizált Kormányablak Ügyfélszolgálat** működését, amely az érintett kistelepülések, zsákfalvak lakói számára könnyíti meg az ügyintézését, hanem ügyfélfogadást tart különböző rendezvényeken is, továbbá a nyári idegenforgalmi szezonban a népszerű Balaton parti strandoknál is felelhető volt. A 2019. évben a kormányablak buszügyfélforgalma 852 fő volt.

7. A kormányhivatal egyéb szakmai tevékenysége

7.1. A kormányhivatal és a szakmai irányító szervek között létrejött, 2019. december 31-én hatályos (együtműködési vagy egyéb jellegű) megállapodás tárgya, valamint a megállapodásban foglaltak teljesülésének általános tapasztalatai.

A Hivatal és a szakmai irányító szervek között létrejött, hatályos megállapodások száma 41 db.

2018. április 20. napján együtműködési megállapodás jött létre a Hivatal és az Emberi Erőforrások Minisztériuma között szakmai előirányzat felhasználásának közös lebonyolítása tárgyában.

A Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal megvásárlásával kapcsolatban a Hivatal a Fejér Megyei Kormányhivatallal, a Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatallal, valamint a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatallal kötött költségvetési megállapodást.

A közös földtulajdon megszüntetésére irányuló eljárások költségeinek biztosítása érdekében költségvetési átcsoportosításra irányuló megállapodás jött létre a Hivatal, a Miniszterelnökség és az Agrárminisztérium között. A földrendező és földkiadó bizottságokról szóló 1993. évi II. törvény 18. §-nak (2.A) bekezdése alapján a 2012. december 29. előtt indult olyan eljárást, amelyben az ingatlanügyi hatóság a keretmérést elvégezte, illetve végleges határozatot hozott a földrészlet megosztásának módjáról, kiindulási helyről és irányáról, a közigazgatási hatósági eljárás megindításának időpontjában hatályos jogszabályi rendelkezések szerint kell lefolytatni, vagyis a fenti feltételeknek megfelelő eljárás esetében az ingatlanügyi hatóságként eljáró járási hivataloknak kell befejezni az eljárás megindításakor hatályban lévő jogszabályi rendelkezés, a részarány földkiadás során keletkezett osztatlan, közös tulajdon megszüntetésének részletes szabályairól szóló 63/2005. (IV.8.) Korm. rendeletben foglaltak alapján. Fentiekre tekintettel biztosított forrást az Átadó fejezet a Veszprém Megyei Kormányhivatal részére, a Veszprém megyében 2018. december 31-ig ingatlan-nyilvántartási bejegyzéssel lezárt eljárások költségeinek biztosítása érdekében. A megállapodásban rögzített 128.713.000 Ft költségvetési támogatás a feladat végrehajtásában résztvevő Veszprém megyei járási hivatalok megosztási eljárással kapcsolatos költségeinek fedezetéül szolgál. A költségvetési átcsoportosítás elősegítette a feladat ellátását.

A szakmai irányító szervekkel, valamint az egyes megyei kormányhivatalokkal kötött megállapodások, szerződések minden esetben folyamatosan biztosítják az adott szakterületek feladatainak maradéktalan ellátását, az együtműködések eredményesek. A megállapodásokban foglaltak végrehajtása zavartalanul folyt/folyik, a munkafolyamatok bejáratottan működnek.

7.2. Az összevont ellenőrzésekről szóló éves ellenőrzési tervben foglaltak teljesítésével kapcsolatos tapasztalatok bemutatása

A Hivatal a 2019. évre ütemezett, továbbá a tárgyévre tervezett, társhatóságokkal végrehajtott ellenőrzéseket a kormányzati célok és irányelvek szem előtt tartásával hajtotta végre.

Az ellenőrzéseken részt vevő szervek közötti kommunikáció (egyeztetések) kapcsolattartók útján, rendszerint elektronikus levélben vagy telefonon valósult meg.

A 2019. év folyamán az érintett hatóságok megközelítőleg 340 db közös ellenőrzést hajtottak végre. A közös ellenőrzések leginkább a népegészségügy, az élelmiszerlánc-biztonság, a fogyasztóvédelem, a foglalkoztatás és munkavédelem, a közlekedésbiztonsági és közlekedési szolgáltatás, a környezetvédelem, a szociális szolgáltatások, valamint az állategészségügy területére terjedtek ki.

A közös ellenőrzéseken részt vevő hatóságok:

- Népegészségügyi Főosztály;
- Hatósági Főosztály;
- Veszprémi Járási Hivatal Műszaki engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály;
- Veszprémi Járási Hivatal Műszaki engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Munkavédelmi és Munkaügyi Osztály;
- Veszprémi Járási Hivatal Műszaki engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Közlekedési Osztály;
- Veszprémi Járási Hivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály;
- járási hivatalok népegészségügyi osztályai;
- járási hivatalok élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi osztályai;
- Veszprém Megyei Katasztrófavédelmi Igazgatóság;
- Veszprém Megyei Rendőr-főkapitányság és városi rendőrkapitányságok;
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal;
- Magyar Építész Kamara.

A **népegészségügy** területet érintően az összevont ellenőrzések Veszprém megye egyes közfürdőinek vizsgálatára terjedtek ki. Az ellenőrzések során kiemelt vizsgálati szempont az üzemeltetési szabályzat és a monitoring vízvizsgálatok megléte, a rossz vízvizsgálati eredmények esetén megtett intézkedések, a veszélyes anyagok tárolása, illetve felhasználása volt. Az ellenőrzések kapcsán általánosságban elmondható, hogy a medencés közfürdőkben az alapvető személyi és tárgyi feltételek biztosítottak. Jellemző azonban az üzemeltetőkre, hogy a bakteriológiai kifogásokra túlklórázással reagálnak. Az ellenőrzés felhívta az érintett üzemeltetők figyelmét a túlklórázás veszélyeire és a friss víz utánpótlás fontosságára, valamint javaslatot tett a vegyszerek tárolásának biztonságos feltételeire. Az ellenőrzések hozzájárultak ahhoz, hogy a medencék használata a fürdőzők számára nem jelentettek betegségi kockázatot.

Az **élelmiszerlánc-biztonság és állategészségügy** területén az ellenőrzések tárgya, illetve célja a kábítószer és pszichotrop anyag felhasználási engedéllyel rendelkező, szolgáltatói tevékenységet folytató állatorvosok kábítószer és pszichotrop anyag felhasználásának ellenőrzése volt, amely kiterjedt az érintett anyagok beszerzésére, tárolására és az ezzel kapcsolatos nyilvántartás vezetésére. Az ellenőrzések döntő többsége hiányosságot nem állapított meg.

Az **élelmiszerlánc-biztonság és a fogyasztóvédelem** területén megtartott közös ellenőrzések túlnyomó része a vendéglátó helyek, illetve szórakozóhelyek, az idegenforgalmi főszezonban végzett kereskedelem és szolgáltatás, zenés-táncos rendezvények ellenőrzésére terjedt ki. Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók, illetve egységek egy része kifogástalanul működött, egy részüknél kisebb – helyben korrigálható – hiányosság merült fel, de sor került határozat meghozatalára is, amelyben a hatóság a hiányosságok pótlására kötelezte az üzemeltetőt, továbbá fogyasztóvédelmi bírság kiszabására is sor került.

A **szociális** területet érintő ellenőrzések a bölcsődei és az otthon nyújtó lakásotthoni ellátás, valamint az ápolást, gondozást és átmeneti elhelyezést nyújtó szociális intézmények jogszerű működésének vizsgálatára terjedtek ki. Az ellenőrzések jogszerű és szakszerű működést állapítottak meg, intézkedésre népegészségügyi hatáskörben egy esetben került sor. A megállapított hiányosságot az intézményben pótolták.

A feltárt jogsértésre, és a megelőzés elvére tekintettel az intézmény ellenőrzése a 2020. évi ellenőrzési tervben is szerepel. Az ellenőrzési célok, figyelemmel a megtett intézkedésre is, megvalósultak.

A **munkaügyi, illetve munkavédelmi szakterület** vonatkozásában az összevont ellenőrzések maradéktalanul végrehajtásra kerültek. Az ellenőrzések során társhatóságként jellemzően a katasztrófavédelem, a rendőrség, valamint az adóhatóság munkatársai vettek részt. A közös vizsgálatok az építőipari kivitelezési tevékenységek, kötelező legkisebb munkabér, garantált bérminimum, valamint a pékségek ellenőrzésére terjedtek ki.

A **közlekedés-igazgatási szakterületen** lefolytatott ellenőrzések jellemzően a rendőrség, a katasztrófavédelem, az adóhatóság és a környezetvédelmi hatóság közreműködésével zajlottak. Az ellenőrzések jellemző tárgya a vezetési- és pihenőidők, közlekedésbiztonság, közúti közlekedési szolgáltatás, tengelyterhelés és össztömeg ellenőrzése, regisztrált bontó- és hulladékkezelők telephelyi ellenőrzése volt.

A főbb jogsértés a műszaki hibás járművel való közlekedés, az AETR szabályainak megsértése, valamint közlekedési szabályok be nem tartása volt, melynek nyomán figyelmeztetés, valamint műszaki vizsgára berendelés került alkalmazása. A képzőszervek gyakorlati oktatásának ellenőrzésére jogszabályváltozás miatt nem került sor.

A **földművelésügyi szakterület** vonatkozásában egy esetben került sor közös ellenőrzésre, amely a társasvadászatot érintette. Az ellenőrzés kapcsán intézkedés megtételére nem került sor.+környezetvédelem.

A **környezetvédelmi szakterületet** érintően lezajlott ellenőrzések keretében a regisztrált autóbontók éves helyszíni vizsgálatára került sor. Az ellenőrzések jogsértést nem tártak fel, így intézkedések megtétele nem volt szükséges.

Az összevont ellenőrzésekkel kapcsolatban kijelenthető – mindamelllett, hogy hatékonyan szolgálják többek között a közlekedés biztonságát, a fogyasztók érdekeinek védelmét, a foglalkoztatás szabályszerűségét, a környezetvédelmet –, hogy hatékonyak, célorientáltak, valamint növelik az ellenőrzésekben résztvevők integritását. Az ellenőrző hatóságok között kialakított jó kapcsolat a hatékony munkavégzést és az együttműködést segíti. A meghatározott ellenőrzési célokat az összevont ellenőrzések megvalósították.

7.3. Az egyszerűsített hatósági ellenőrzésekről szóló tapasztalatok bemutatása

Egyszerűsített hatósági ellenőrzést a 2019. évben a Tapolcai, valamint a Zirci Járási Hivatal folytatott le.

A Tapolcai Járási Hivatalban egyszerűsített hatósági ellenőrzést folytató ügyintézők száma 19 fő volt. A *Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztály* fogyasztóvédelmi szakterületet érintően havonta egy alkalommal az általános kereskedelmi feltételek meglétének ellenőrzését, valamint kiemelt szezonban a szavatossági, jótállási, kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek ellenőrzését fiatalkorú közreműködésével lefolytatta, mely során szankció alkalmazására is, figyelmeztetés, illetve pénzbírság kiszabására is sor került. Az Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztályon is folyamatosan folyt az egységek ellenőrzése, melyek részben központi ellenőrzések (létesítmény ellenőrzések, monitoring ellenőrzés, KM ellenőrzés, ENAR ellenőrzés). Ugyanakkor a központ által kiírt cél ellenőrzések (karácsonyi, húsvéti, nyári, rendezvények), mint minden évben voltak.

Az ellenőrzésekből összesen 193 db létesítmény ellenőrzés (LET) volt, 14 db KM és 30 db ENAR ellenőrzés. 57 db monitoring vizsgálatra került sor, mely jelentéktelen csökkenést mutat az előző évhez képest. 14 db bírság került kiszabásra összesen 870.000,- forint összegben, melyből 6 esetben volt szükség végrehajtásra, amely alatta marad előző éviének. A hatósági állatorvosi igazolások kiadása kapcsán a 2019. évben 133 db traces került kiadásra, amely 37 %-kal csökkent az előző évihez képest.

A Zirci Járási Hivatal Hatósági, Gyámügyi és Igazságügyi Osztálya által 2019-ben egyszerűsített hatósági ellenőrzés keretében lefolytatott ellenőrzések száma 22 db volt, melyet 2 fő ellenőr végzett a fogyasztóvédelmi hatáskörben. 2 esetben került sor jogsértés megállapítására, 20 esetben rendben találták az ellenőrzött kereskedelmi vagy vendéglátó egységeket.

Az egyszerűsített hatósági ellenőrzés, mint jogintézmény kapcsán szükséges megjegyezni, hogy az ellenőrzések által meghatározott intézményi célkitűzések ezen ellenőrzési forma alkalmazása nélkül, leginkább az általános hatósági, illetve fogyasztóvédelmi ellenőrzéseinken, illetve komplex ellenőrzéseken keresztül valósultak meg.

7.4 A kormányhivatal feladatait, működését érintő lényeges (a működést elősegítő vagy gátló) körülmények ismertetése, az év során elért eredmények, sikerek, valamint a szakmai tevékenységet akadályozó nehézségek rövid bemutatása

Mint az jelen beszámoló vezetői összefoglalójában is említésre került, 2019. I. félévében a munkatársak közel 9%-ának **jogviszonya került megszüntetésre**. A jogviszony megszüntetések ellenére a szakmai és funkcionális feladatellátás folyamatossága biztosított volt, azonban a feladatellátás megszervezése kapcsán belső átszervezésekre is sor került.

Az átmenetileg betöltetlen álláshelyeken jelentkező feladatok ellátása többletmunkát rótt az állományban lévő kollégákra. Esetenként 15-20 éves szakmai tapasztalattal rendelkező szakember helyére került pályakezdő, az új kollégák betanítása is nehezítette a feladatellátást.

A Hivatal **népegészségügyi feladatkörben** végzett tevékenysége sikerét jelzi, hogy a megyében a nagyobb közösséget érintő járványok száma jelentősen kevesebb volt az előző évekhez képest, a védőoltások vonatkozásában az érintett korcsoportok átoltottsága országosan kiemelkedő. Az ivóvíz, valamint a fürdővizek vonatkozásában a kockázatok folyamatos hatósági laboratóriumi követésével a közegészségügyi biztonsági szint tartható.

Az egészségfejlesztési szakterületet érintően a Hivatal a 2018. év folyamán megvásárolta az e-Bug programhoz kapcsolódó „Játékos tudomány” című gyakorlati bemutató eszközparkját, melynek segítségével 2019-ben szemléletesen és látványosan végezte egészségfejlesztési tevékenységét a megye 14 általános iskolájában, ahol 1386 tanuló vett részt a programon. A népegészségügyi szűrések keretében végzett emlőszűrés megjelenési aránya Veszprém megyében 7%-kal magasabb volt az előző évhez képest.

A Hivatal Veszprém megyére vonatkozóan területi ellátási kötelezettséggel rendelkezik mikrobiológiai laboratóriumi vizsgálatokra. Veszprém megyén kívül együttműködési megállapodás alapján Fejér, Győr-Moson-Sopron, Vas és Zala megye vonatkozásában is végez hatósági és járványügyi laboratóriumi vizsgálatokat. Fejér és Zala megye vonatkozásában 2019. I. félévének végéig hatósági vízvizsgálatokat is végzett, de az erre vonatkozó együttműködési megállapodások a tartós létszámhiány miatt felmondásra kerültek.

A **foglalkoztatási szakterület** a megye munkaerő-piaci helyzetének javítását az uniós programok és a hazai pénzügyi források hatékony felhasználásával segítette elő. Közreműködött a munkahelyek teremtésében és megőrzésében, támogatta az álláskeresőket vállalkozóvá válásánál, szervezte a közfoglalkoztatást, szorgalmazta a közfoglalkoztatásban résztvevők versenyszférába történő átlépését, részt vett a Terület-, és Településfejlesztési Operatív Programok keretében létrejött paktumok megvalósításában, és a munkaerő-piaci igényekre reagáló felnőttképzési rendszert működtetett. A Hivatal feladatellátása során a 2019. évben is kiemelten kezelte a hátrányos helyzetű álláskeresőket munkaerő-piaci (re)integrációját, személyre szabott szolgáltatások, támogatások nyújtásával segítette elő az álláskeresőket munkaerő-piaci kompetenciáinak növelését. A szakmai feladat-ellátást eredményesen szolgálta az ügyfél-kategorizálási (profil) rendszer.

A **társadalombiztosítási szakterület** az Egészségbiztosítási Alap és a Nyugdíjbiztosítási Alap védelme érdekében kiemelt figyelmet fordított az Alapok költségvetését érintő eljárások lefolytatására, az éves segélykeretek felhasználására, a kiadások- és bevételek kimutatására, valamint az ellenőrzéssel és adatszolgáltatással kapcsolatos feladatok ellátására. Az év során sikerült a szakterület iratainak jelentős részét a Jókai utca működési helyen lévő irattárakban elhelyezni, így átláthatóbbá, hatékonyabbá vált az irattározási feladatellátás. A szakterület vonatkozásában is egyre nagyobb kihívást jelent a teljes elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás megvalósítása, melyhez stabilabb és összehangoltabb rendszerek és megfelelő informatika eszközök szükségesek.

A **hatósági területet érintően** a 2019. év első és második félévében is koordinációs értekezletek kerültek megrendezésre a kormányablak, a szociális, a gyámügyi, a hatósági, az igazságügyi, valamint építésügyi szakterület tekintetében a jogalkalmazási problémák feltárása és feloldása érdekében, illetve az egységes jogalkalmazást biztosítandó, kötelezően alkalmazandó iránymutatások készültek és kerültek közzétételre a belső hálózaton, amely lényegesen segítette az ügyintézését.

A **bányafelügyeleti szakterület** vizsgával záruló képzést tartott, amelyen a bányafelügyeleti hatáskört gyakorló kormányhivatalok, illetve a Magyar Bányászati és Földtani Szolgálat munkatársai vettek részt.

A Hivatal **kormányablakaiban** az előző évekhez hasonlóan, az informatikai eszközök, fotobx monitor és szakrendszerek hibái okoztak egyes esetekben nehézségeket. 2019-ben is a JÁROK rendszer leállása volt a leggyakoribb. Az eszközök közül a legtöbb hiba a nyomtatókkal volt. Több esetben volt szükség a Xerox WorkCentre 3615 típusú nyomtató cseréjére, amely esetekben nem új, hanem régi eszközt kapott az érintett kormányablak.

Több járási hivatal illetékességi területének jellegzetessége, hogy a nyári szezonális időszakban (már április- május hónaptól) a településeken tartózkodók létszáma sokszorosa az egyéb időszakoknak, így az ügyfélfogadással, ellenőrzésekkel kapcsolatos feladatok is jellemzően megemelkednek ebben az időszakban.

A kormányablakok feladatellátását nehezítette továbbá, hogy a a PARKIG WEB szakrendszer fejlesztése a jogszabály módosítással egyidejűleg nem történt meg. A végleges állapotú parkolási igazolvánnyal rendelkező állampolgárok részére ezért a fejlesztés megvalósítását követően hivatalból került kiadásra a határidő nélküli parkolási igazolvány.

A **földhivatali szakterületet** érintően határidőre befejeződtek az osztatlan közös tulajdon megszüntetése során keletkezett ingatlanok kitűzési munkálatai, a tárgyévre előirányzott mennyiségnek 100%-a teljesítésre került.

A szakmai feladatellátás mellett a Hivatal nagy hangsúlyt fektetett a meglévő **infrastruktúra, illetve munkakörnyezet fejlesztésére**.

A Hivatal gazdálkodásában 2019. évben is kiemelt szempontot jelentett a takarékoság, melynek keretében felülvizsgálatra kerültek a szervezeti egységek elhelyezését biztosító ingatlanok kihasználtsági. Ennek tükrében a Veszprém, Dózsa Gy. u. 33. szám alatti ingatlanból kiköltöző NÉBIH labor területének átalakítási és felújítási munkálataira 32 millió Ft hazai forrást kapott a Hivatal, melynek felhasználásával a hivatali munkához méltó színvonalú környezetbe költözhetnek az Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztálynak, valamint a Veszprémi Járási Hivatal Agrárügyi Főosztály Földművelésügyi Osztályának dolgozói.

Részben hazai forrás terhére két épület (Veszprém, Szent Margit Park 2., Veszprém Megyeház tér 3.) felújítása valósult meg 93,6 millió Ft összegben, melyhez a Hivatal 77 millió Ft támogatásban részesült. A Hivatal saját költségvetésből az állagmegóvásra, felújításra 2019. évben jóval magasabb összeget fordított az előző évinél.

8. A kormányhivatal koordinációs jogkörébe tartozó egyes feladatok

8.1. A kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXVI. törvény (a továbbiakban: Kit.) 42. § (3) bekezdése értelmében a kormányhivatal koordinációs jogkörébe tartozó területi államigazgatási szervek működésének, tevékenységének - koordinációs jogkörben felmerülő - tapasztalatai.

A 2019. évben nem adódott olyan megyei szintű kötelezettség, mely a Hivatal részéről – a Kit. 42. § (3) bekezdésében meghatározott koordinációs jogkörében eljárva – intézkedést tett volna szükségessé. A koordinációs jogkör gyakorlására okot adó rendkívüli esemény nem történt.

8.2. A Kit. 45. §-ában felsorolt véleményezési jogkörök (vezetők kinevezése és felmentése; szervek létrehozására, átszervezésére, valamint jogállásuk és illetékességi területük módosítására vonatkozó előterjesztés; foglalkoztatottak létszámára és a költségvetés megállapítására vonatkozó előterjesztések, javaslatok) gyakorlásának esetei a 2019. évben (mely szervek esetében és hány alkalommal véleményezte a kormányhivatal a kinevezést, felmentést stb.).

A 2019. évben - az előző évhez hasonlóan - nem került sor a Kit. 45. §-ában felsorolt véleményezési jogkörök gyakorlására.

8.3. A Kit. 46. § (1) bekezdésében foglalt jogkörök (döntés bekérése, szerv intézkedéséről tájékoztatás kérése, iratbetekintés) gyakorlásának esetei a 2019. évben. (Az iratbetekintési joggal, a tájékoztatás kérésével kapcsolatos esetek száma, az érintett szervek köre.) A felsorolt jogkörök gyakorlásával kapcsolatos tapasztalatok bemutatása.

Az alcímben felsorolt jogkörével jellemzően a járási hivatalok építésügyi (és örökségvédelmi) osztályai éltek, amely során az illetékes építésügyi hatóságokat (jegyzőt) keresték meg elsősorban építésrendészeti ügyekben, az ügy tárgyát képező ingatlanra vonatkozó műszaki nyilvántartás megküldése és tájékoztatás kérése céljából. A megkeresésekre minden esetben határidőben, érdemben válaszoltak a megkeresett szervek, jegyzők, az építésrendészeti feladatok ellátását teljes körű tájékoztatás nyújtásával, hatékonyan segítették.

9. Közérdekű bejelentések és panaszok

A panaszok és a közérdekű bejelentések (a továbbiakban együtt: beadvány) a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pktv.) alapján történő egységes kezelésének és elintézésének érdekében került kiadásra a panaszok és közérdekű bejelentések intézéséről szóló 39/2018. (XI. 9.) kormány megbízott utasítás (a továbbiakban: Utasítás), amely 2018. november 10. napján lépett hatályba. Az Utasítás tartalmában jelentős mértékben egészítette ki és módosította a korábbi szabályozást, egyúttal hatályon kívül helyezte azt. A szabályozás célja a Hivatalba érkező beadványok helyes minősítésének, az ügyintézési határidők betartásának, a tett intézkedéseknek, azok eredményességének rögzítése, nyomon követése.

A szakmai irányítók az egyes szakterületek vonatkozásában a beadványok intézésére vonatkozó írásbeli utasítást, eljárásrendet, javaslatot a Hivatal szervezeti egységei számára nem adtak ki.

Az Utasítás értelmében a Hivatalba érkezett beadványok adatai, a tett intézkedések minden szervezeti egységnél folyamatosan rögzítésre kerültek. A 2019. évben a korábbi, negyedévente a szervezeti egységek által megküldött Excel-táblázatok helyett egy egységes, minden szervezeti egység által elérhető digitális felületen történik az adatok felvitele és rögzítése. A szervezeti egységek által rögzített beadványokat a **Hatósági Főosztály Törvényességi Felügyeleti Osztálya** negyedévente összesíti és elemzi, a Főosztály *Hatósági és Oktatási Osztálya* végzi azok utóellenőrzését.

A 2019. évben a Hivatalhoz összesen 529 olyan beadvány érkezett, amely a Pktv. hatálya alá tartozott. Az 529 beadványból 490 db (93%) volt közérdekű bejelentés, 39 db (7%) pedig panasz. Az 529 beadványból 478 db-ot (90%) a járási hivatalokhoz nyújtottak be. Ennek többsége, 444 db (93%) közérdekű bejelentés volt, és csupán 34 db (7%) panasz. 51 db beadványt a kormány megbízott közvetlen irányítása alá tartozó főosztályokhoz nyújtottak be. Ezek közül szintén a közérdekű bejelentések aránya volt nagyobb, 46 db (90%), míg 5 db beadvány (10%) panasznak minősült.

A beérkezett 529 beadvány közül 446 (84%) tartozott a Hivatal hatáskörébe, 83 (16%) áttételre került a hatáskörrel rendelkező más szervekhez.

Az 490 közérdekű bejelentésből 411 (84%) tartozott a Hivatal hatáskörébe, 79 (16%) áttételre került a hatáskörrel rendelkező más szervekhez.

A beérkezett 39 panaszból 35 (90%) kivizsgálása tartozott a Hivatal hatáskörébe, 4 panaszt (10 %) érintően áttételre került sor.

A járási hivatalokhoz érkezett beadványok döntő többsége államigazgatási feladatokat, népegészségügyi, járványügyi, élelmiszer-higiéniai, élelmiszer-minőségi, állattartási, zajvédelmi, ingatlanügyi problémákat jelzett. E körben jellemző tárgyként említhető a lejárt szavatosságú, romlott élelmiszerek, ételek árusítása, élelmiszerek, ételek szennyezettsége, elfogyasztott étel által okozott rosszullét, állattartásból eredő zaj- és szaghatás, hulladék jogellenes tárolása, szennyvíz nem megfelelő kezelése, vad, károkozása, gyomos, elhanyagolt, fertőzésveszélyt jelentő bel- vagy külterületi ingatlanok, az adott ingatlan művelési ágától eltérő hasznosítás, termőföld hasznosítási kötelezettségének elmulasztása, levegőtisztaság-védelmi előírások megsértése.

Több esetben fordult elő, hogy a beadvány kormányhivatali ügyintéző magatartására, intézkedésének tartalmára, jogszerűségére, az ügyintézési idő elhúzódására irányult.

A Hivatal önálló főosztályaihoz döntően népegészségügyi, járványügyi, élelmiszer-biztonsági, illetve az önkormányzatok működésével kapcsolatos beadványok érkeztek. Jellemző volt a vendéglátóipari egységek higiénés állapotára irányuló, illetve a romlott élelmiszert, ételt kifogásoló bejelentés.

A beadványok vizsgálatakor a Hivatal különös figyelmet fordított azok tartalmának vizsgálatára, ezen belül is a panaszok és a közérdekű bejelentések Pktv. alapján történő elhatárolására. Ennek egyik következménye a panaszok számának és arányának a korábbi évekhez képest jelentős csökkenése.

Az érdemi vizsgálatok alapján a Hivatal hatáskörébe tartozó közérdekű bejelentések 37%-a, a panaszok 26%-a volt megalapozott. Részben megalapozottnak minősült a közérdekű bejelentések 5%-a és a panaszok 7%-a.

Az érdemi intézkedések zöme a járási hivataloknál intézett, megalapozottnak bizonyult közérdekű bejelentések eredményeképpen az adott tárgykört érintő eljárások, ellenőrzések, vizsgálatok megindítását, utóellenőrzések elrendelését, felszólításokat, bírságok kiszabását, a jogsértő tevékenység felfüggesztését, megtiltását, a jogsértő állapot megszüntetésére kötelezést jelentette.

A megalapozott panaszok jellemzően az érintettek szóbeli, két esetben írásbeli figyelmeztetésével, valamint az egyéni jogsérelem hivatali aktussal történő pótlásával intéződtek el.

A névtelen bejelentések vizsgálatát a Hivatal a Pktv. 2/A. § (1) bekezdésében foglaltak alapján mellőzte.

10. A 2019. évben előre nem tervezett többletfeladatok ellátása

A Hivatal – a többi kormányhivatallal egyetemben - 2018 augusztusától bevonásra került a *Vidékfejlesztési Program* keretei közt megvalósított projektek közbeszerzési szabályossági utóvizsgálat egyes adminisztratív részfeladatainak (műszaki, elszámolhatósági, támogathatósági utóvizsgálat) ellátása érdekében. Ennek keretében a *Vidékfejlesztési Program Irányító Hatóságának* feladatkiadása nyomán 2019. évben összesen 18 db akta **Agrár- és Vidékfejlesztést Támogató Főosztály** általi ügyintézésére került sor.

A **Népegészségügyi Főosztály** vonatkozásában előre nem tervezett többletfeladatot jelentett a gyermekek otthongondozási díjának (GYOD) és az ápolási díjnak felülvizsgálatával kapcsolatos másodfokú eljárásban helyszíni szemlék lefolytatása és szakvélemények elkészítése, amelyekben a járási hivatalok egyes kollégái is elláttak szakértői tevékenységet .

A Pénzügyminisztérium a 2019. esztendőben is meghirdette a „Munkásszállások kialakítására” vonatkozó pályázatát, amelynek keretében helyi önkormányzatok, önkormányzati társulások, valamint gazdasági társaságok részére munkásszállás építéséhez vagy munkásszállás céljából igénybe vehető ingatlan felújításához nyújtható támogatás, amely a **Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály** esetében jelentkezett többletfeladatként.

A **Hatósági Főosztályon** 2019. január 1. napjától a gyermekjóléti alapellátások körébe tartozó, a gyermekek esélynövelő szolgáltatásaiként újonnan létrejövő tanodák fenntartóinak 2019. június 30. napjáig kérelmezni kellett a szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzést. Veszprém megyében 7 tanoda fenntartója jelezte előzetesen a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzés iránti kérelem előterjesztésének szándékát. A fenntartók részére a Hivatal még a kérelem előterjesztését megelőzően folyamatos szakmai segítséget nyújtott, a szükséges szakmai anyagokkal, a tárgyi és személyi feltételekkel, az elektronikus felület használatával összefüggően. Ennek eredményeként valamennyi tanoda szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzése határidőben megtörtént.

2019. március 1. napjával a kormányzati igazgatásról szóló 2018. évi CXXV. törvény (a továbbiakban. Kit.) új, álláshely alapú létszámgazdálkodást vezetett be. Kialakításra került az álláshely nyilvántartás informatikai rendszere, az Álláshely Nyilvántartó Rendszer (ÁNYR). A rendszer kezeli a központosított álláshely-állományt, vezeti a kormányzati igazgatási szervek alaplétszámába tartozó álláshelyek nyilvántartását, gondoskodik a kormányzati igazgatási szerv alaplétszámának felülvizsgálatáról, melyhez a változásokat napi szinten kell rögzíteni, nyilvántartani a **humánpolitikai szakterület** munkatársainak. Az ÁNYR rendszerben átvezetett változásokról havi rendszerességgel adatszolgáltatást szükséges teljesíteni.

A 2019. év napi munkavégzés melletti többletfeladatot adott a Nexon Hr rendszer bevetésének előkészítése. Ennek keretében a meglévő személyügyi rendszerekből (Wintiszt, KIRA) adatfeltöltést, illetve a személyi adatokban adattisztítást kellett elvégezni. A rendszer bevezetéséhez, alkalmazásához többszöri oktatások is kapcsolódtak.

A **kormányablak osztályok** az Európai Parlamenti, valamint a helyi önkormányzati választások kapcsán hétvégén is várták az ideiglenes személyazonosító igazolvány kiállítása és a lakcímgazolvány pótlása céljából érkező ügyfeleket.

További, előre nem tervezett többletfeladatként jelentkeztet a kormányablakok tekintetében a Családvédelmi akciótervvel kapcsolatos feladatok. A 2019. évben a családvédelmi akcióterv kapcsán összesen 5345 fő kereste fel a kormányablakokat, amelyek általános kérelembefogadóként várták az érintett ügyfeleket, továbbá tájékoztatást nyújtottak, konkrét kérelem esetén a szükséges nyomtatványokat biztosították, azok kitöltésében segítettek.

Azokban az ügyekben, amelyekben az elsőfokú építésügyi hatóság illetékességi területének önkormányzata, annak szerve vagy polgármestere az építető vagy az építési tevékenységgel érintett telek, építmény, építményrész tulajdonosa, 2019. február 12. napjától az érintett járási hivatalok jártak el. Ez a hatáskör bővülés új (építési engedélyezési, illetve használatbavételi) engedélyezési eljárás lefolytatását jelentette az **építésügyi (és örökségvédelmi) osztályoknak**.

A **földhivatali** (azon belül a földmérési) **szakterületet** érintően többletfeladatként jelentkezett a „Balatoni Bringakör Fejlesztése”, mint nemzetgazdasági szempontból kiemelt beruházással érintett kisajátítási munkarészek hatósági vizsgálata, valamint a Nemzeti Földügyi Központ állami ingatlanait érintő földmérési munkarészeinek hatósági vizsgálata.

2019. december 19-én az Országos Főállatorvos az egész, eddig afrikai sertéspestissel nem érintett területeket is közepes kockázatú besorolású területté nyilvánította, így az **élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi szakterületet** érintően is növekedett a mintaszállítások száma.

A Hivatal **családtámogatási és társadalombiztosítási szakterületének** munkatársai részére is többletfeladatot eredményezett a családvédelmi akciótervben foglaltak végrehajtása, melynek keretében a babaváró támogatás, a falusi CSOK, lakáscélú jelzáloghitel csökkentése körében keletkező feladatokat látták el.

Szintén a családtámogatási területet érintette többletfeladatként a 2013. április 1. előtt megállapított és jelenleg is folyósított ügyekben, a folyósítást megalapozó, de hiányzó dokumentumok beszerzésének és szakrendszerben való rögzítésének elrendelése. A végrehajtásra vonatkozóan 2019. februárban került kiadásra egységes módszertani útmutató.

Az **földművelésügyi területen** többletfeladatot jelentett a mezőgazdasági üzemek korszerűsítéséhez, fejlesztéséhez nemzeti hatáskörben nyújtott kedvezményes hitel- és lízingdíj-támogatás igénybevétele felfüggesztésnek visszavonása. A 2019. április 30. és december 31. közötti időszakban 17 kérelem került beadásra.

11. A parlagfü-mentesítéssel összefüggő feladatok ellátása:

A parlagfü ellenőrzés az Élelmiszerlánc-biztonsági és Földhivatali Főosztály szakmai koordinálásával és ellenőrzése alapján 2019. július 1-jén kezdődött és 2019. október 18-án fejeződött be. Az ellenőrzések a megye külterületén lévő mezőgazdasági területek 82 %-át, 171 ezer ha területet érintettek. A felderítésekre 10 fő mezőgazdász összesen 110 munkanapot fordított. Az ingatlanügyi hatóságok 335 esetben, összesen 287 hektáron (0,2%) észleltek parlagfüvet. A 2018. évhez képest 2019-ben 20 %-al nagyobb területet vontak ellenőrzés alá a járási hivatalok, ennek ellenére a felderített területek nagysága 50 %-os mértékű csökkenést mutat. A 2019-es esztendő volt az első év, amikor a parlagfü fertőzöttség az előző évhez képest kimutathatóan kisebb lett. Ennek oka az, hogy a szélesebb körű tájékoztatás hatására az ingatlantulajdonosok és a gazdálkodók jobban oda- figyelnek a megelőzésre.

A kiemelt figyelemre utal, hogy a Parlagfü Bejelentési Rendszeren (PBR) érkezett bejelentések száma növekedett, Veszprém megyében összesen 186 db bejelentés érkezett. A legtöbb bejelentés a Tapolcai Járási Hivatal földügyi illetékességi területén észlelt fertőzésről érkezett. A lakosság részéről a közvetlenül a járási hivatalokhoz bejelentett esetek száma csökkent (összesen: 18 db volt), és a civil szervezetektől is csupán 3 db bejelentés érkezett.

A közvetlen bejelentések számának csökkenése és PBR rendszeren érkezett bejelentések növekedése azt mutatja, hogy az online bejelentő rendszert ismerik és használják az állampolgárok. A járási hivatalok a bejelentéseket kiemelten kezelték és a beérkezések sorrendjében intézkedtek az ügyekben.

A bejelentések mellett a fertőzött területeket hivatalból indult eljárás útján derítették fel a járási hivatalok, kiemelkedően magas volt a fertőzöttség az Ajkai Járási Hivatal Földhivatali Osztálya illetékességi területén, azon belül is Adorjánháza település külterületének fertőzöttsége volt a legnagyobb mértékű.

A parlagfüvel fertőzött ingatlanok helyszíni szemléihez a GPS-készülékek és a terepjáró gépjárművek biztosítottak voltak az ingatlanügyi hatóságok részére, a teljes ellenőrzési időszakban. A parlagfü-ellenőrzés időszakában az ingatlanügyi hatóságok kéthetenként útvonaltervet készítettek, amelyről értesítést kaptak az érdekelt községek, társhatóságok, így lehetőségük volt a helyszíni szemléken történő részvételre. Általános tapasztalat, hogy a szemléken a kiértesített hatóságok, szervezetek nem vesznek részt. Az útvonalak megtervezésénél kiemelt szempont volt, hogy elsődlegesen azokon a területeken legyenek jelen a földhivatali osztályok munkatársai, amelyekre a lakosság vagy egyéb (civil) szervezetek részéről bejelentés érkezett.

A munkavégzést korábban segítette, annak hatékonyságát növelte a földmérési és térinformatikai államigazgatási szerv által távérzékelési adatok alapján készített és közzétett, a parlagfü fertőzésre gyanús területeket tartalmazó térkép. Feladatellátást segítő térkép az elmúlt két évben nem készült, illetve nem került közzétételre.

A Növény- és Talajvédelmi Osztály a felvett jegyzőkönyvek alapján összesen 244 földrészleten folytatott le eljárást 286.8396 ha (241 földrészlet (286.7451 ha) külterületi ingatlan, 3 földrészlet (945 m²) belterületi ingatlan) nagyságú, parlagfűvel fertőzött területtel kapcsolatban. Az eljárások során 134 földrészleten került elrendelésre közérdekű védekezés 136.449 ha nagyságú területen. A kiszabott növényvédelmi bírságok összege 6.207.500 Ft volt. A parlagfű-mentesítéssel kapcsolatos eljárások száma és az érintett terület nagysága az előző évnek hozzávetőlegesen a fele volt.

12. Egyéb, a kormányhivatal 2019. tevékenységét meghatározó feladat ismertetése

A 2019. évben is kiemelt feladat volt az **elektronikus ügyintézés** területén történő előrelépés, melyet az egyes szervezeti egységek eltérő módon és mértékben tudtak megvalósítani, mivel a szakterületenként használt szakrendszerek, iktatórendszerek más-más módon kapcsolódnak az elektronikus ügyintézés biztosító központi rendszerekhez, felületekhez (Hivatali kapu, KÉR, e-papír, RNY).

2019. december 3. napján a Hivatal a HM Védelmi Igazgatási Főosztállyal együttműködve végrehajtotta a Veszprém megyei települések polgármesterei **védelmi igazgatási** felkészítését. A felkészítésen a részvételi arány 72%-os volt.

Összeállításra került a „*Figyünk Rád a Bakonyban*” lakosságtájékoztató kiadvány, amelyet a Hivatal 18.000 példányban juttatott el a frekvenciátalabb turisztikai helyekre, illetve önkormányzatokhoz.

Az országban elsőként a Fejér és Veszprém Megyei Védelmi Bizottság közös befogadó nemzeti támogatással kapcsolatos szimulációs gyakorlatot hajtott végre Várpalotán az MH Bakony Harckiképző Központ szimulációs központjában. A gyakorlat módszertani jellegű volt, annak tapasztalatai feldolgozásra kerülnek, illetve oktatási céllal felhasználhatóak.

A Hivatal **Népegészségügyi Főosztálya** Veszprém megyére Készenléti Szolgálatot működtet a járási hivatalok népegészségügyi osztályainak közreműködésével, a megye közegészségügyi-járványügyi biztonságának fenntartása érdekében, továbbá érvényes egészségügyi szolgáltatói működési engedély alapján HIV/AIDS tanácsadást folytat, valamint Nemzetközi Oltóhelyet működtet.

A Hivatal – a **Hatósági Főosztály** közreműködésével – a tárgyévi tavaszi és őszi vizsgaidőszakban sikeresen szervezett meg 1183 emelt szintű érettségi vizsgát, továbbá 51 fő részére biztosította a középszintű érettségi vizsga letételének lehetőségét.

A bűnelkövetés, illetve bűnismétlés megelőzésével kapcsolatos koordinációs feladatokat a Hivatal az elmúlt éveknek megfelelően végezte (pályázatfigyelés, programnyilvántartás vezetése, programok közvetítése, éves jelentés, megyei egyeztető értekezlet). A bűnmegelőzési feladatellátás fő színtere változatlanul a Hatósági Főosztály vezetésével működő Veszprém Megyei Bűnmegelőzési és Közbiztonsági Bizottság Család-, Gyermekek- és Ifjúságvédelmi, valamint Bűnismétlés Elleni, Reszocializációs és Áldozatvédelmi Munkacsoportja (a továbbiakban: Munkacsoport) volt, amely a 2019. évi feladatait maradéktalanul megvalósította. A megyei kísérleti projektek tapasztalatai után lehetőség volt az országos, központi folyamatok, tapasztalatok megismerésére, motiválva és segítve ezzel is a megyei megelőzési munkát.

A Munkacsoport munkája eredményeként a felvilágosító, megelőzési tevékenység, tudatformálás a megyében tagjain keresztül folytatódott, valamint a hatósági és szolgáltató szemlélet összehangolásával az együttműködés tovább fejlődött a gyermekvédelmi rendszer szereplői között.

Az egyes közokiratoknak az Európai Unión belüli bemutatására vonatkozó előírások egyszerűsítése révén lehetővé vált, hogy a lakcímgigazolványhoz, továbbá a családi állapot igazoló hatósági bizonyítványhoz többnyelvű formanyomtatványt állítsanak ki illetékmentesen a **kormányablakok**. A külföldi okiratok felhasználásával kapcsolatos adminisztratív alakiságok, gyakorlati nehézségek (bürokrácia, költségek, késedelmek) csökkentése, az eljárások egyszerűsítése valósult meg, elősegítve az Európai Unió tagállami hatóságai által kiállított közokiratoknak egy másik tagállamban való felhasználását azáltal, hogy megkönnyíti a fordításukat.

A **foglalkoztatási területen** dolgozók munkavégzését a 2019. évben is meghatározta az egyes munkaerő-piaci intézkedésekről szóló 1139/2017. (III. 20.) Korm. határozat végrehajtásával kapcsolatos tevékenység. A kormányhatározat a közfoglalkoztatottak elsődleges munkaerő-piaci elhelyezkedését ösztönözi, amelynek megvalósulása a gazdaság helyzetének erősödésével egyre inkább lehetővé válik. Az elvárt eredmény – a közfoglalkoztatási programokban részt vevők havi átlagos állományi létszámának csökkentése – megvalósult Veszprém megyében.

A **társadalombiztosítási területen** dolgozó kormánytisztviselők az irányító szakminisztériumok, továbbá a Magyar Államkincstár és a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő által működtetett informatikai rendszereken keresztül, a hatályos jogszabályoknak és eljárásrendeknek megfelelően látták el az Alapok költségvetésével kapcsolatos, a Hivatal hatáskörébe telepített feladatokat. A feladatellátás során meghatározó volt a társadalombiztosítási kifizetőhelyek és foglalkoztatók ellenőrzése során a hiányosságok feltárása, az ügyintézők szakmai munkájának segítése.

Az **élelmiszerláncról** és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény (Éltv.) szerint a megyei kormányhivatalok feladata a járványos állatbetegségek felszámolása esetén a műszaki, technikai feltételek biztosítása. Járványhelyzet esetén a fertőzött állattartó telep (terület) fertőtlenítési feladatainak ellátására vonatkozóan a Hivatal a 2019. évben is vállalkozóval kötött szerződést.

2019. július 31-én az Amerikai Egyesült Államok Mezőgazdasági Minisztériumának Élelmiszerbiztonsági és Ellenőrző Szolgálat (USDA FSIS) tartott ellenőrzést a Pápai Hús Kft. üzemében az Amerikai Egyesült Államokba irányuló export termékek kiszállításával összefüggésben, az élelmiszerbiztonsági szabályok végrehajtásának és a Hivatal hatósági létesítmény-felügyeleti rendszerének vizsgálata témákban.

2019. szeptember 19-én a NÉBIH Állatgyógyászati Termékek Igazgatósága tartott ellenőrzést a szarvasmarhatelepek gyógyszerfelhasználása, különös tekintettel az antimikrobiális készítményekre tárgyban, október 16-án pedig a takarmányok GMO tartalmának ellenőrzése tárgykörben

A **növény- és talajvédelmi szakterületet** érintően kiemelt jelentőséggel bírt a Badacsonyi Borvidéken beazonosított szőlő aranyszínű sárgaság betegség továbbterjedésének megakadályozása, visszaszorítása, intenzív ellenőrzése, az érintett területek beazonosítása, körülhatárolása. Növény-egészségügyi zárlat került elrendelésre továbbá a burgonya barnarothadás fertőzése miatt.

A Hivatal **környezetvédelmi és természetvédelmi szakterülete** egyedi feladatként tűzte ki a Balatonfüzfőt és környékét terhelő bűzhatás kivizsgálását a lakosságot zavaró bűzhatás csökkentése érdekében, az ex-lege védett lápok és szikes tavak ingatlan-nyilvántartásban történő rögzítését, valamint a Veszprém megyében, a középvezetési elektromos hálózatok mentén sérült és elhullott madarak előfordulási helyeinek, fajainak és számuknak rögzítését.

A **Szolgáltató Kormányhivatali Modell** „Középfokú oktatási intézmények végzős tanulóinak tájékoztatása” Cselekvési Program keretében a Hivatal középiskolákban tartott előadást a végzős osztályoknak, illetve a kormányablak buszban egyes tanulóknak ügyfélkaput nyitottak a munkatársak.

„A kapcsolatépítés a nyugdíjasok civil szervezeteivel” Cselekvési Program keretében nyugdíjasok részére került megtartásra előadás, valamint a fogyasztóvédelemre, piacfelügyeletre vonatkozó tájékoztató anyag került átadásra a tagok részére.

13. A kormányhivatal humánerőforrásának helyzete

13. 1. A szakmai feladatellátás érdekében tett humánpolitikai intézkedések.

A Hivatal engedélyezett létszáma 2019. március 1. napjával 1480 főről 1385 főre módosult. A központosított álláshelyek száma 111 álláshely.

Az év során az alaplétszámra vonatkozóan 169 fő került kinevezésre, 126 fő határozatlan időre, 43 fő pedig határozott időre szóló kinevezést kapott, jogviszony megszűnés összesen 270 fő esetében történt. A jogviszony megszűnések jogcímenkénti megoszlása az alábbi:

- 1 fő a kormánytisztviselő halálával,
- 16 fő esetében próbaidő alatt azonnali hatállyal,
- 132 fő esetében felmentéssel (ebből 126 fő a Kit. 285. § (9) bekezdése alapján),
- 1 fő foglalkoztatást kizáró ok miatt,
- 6 fő esetében a határozott idő lejártja miatt,
- 1 fő fegyelmi eljárás miatt,
- 6 fő jogviszonyváltással,
- 41 fő közös megegyezéssel,
- 65 fő lemondás jogcímén,
- 1 fő végleges áthelyezés.

A Hivatal 2019. évben összesen 447 db megbízási szerződést kötött. A megbízási szerződések többségében hivatásos gondnoki, közúti járművezetői vizsgabiztosi, orvosszakértői, általános anyakönyvi szakvizsga oktatói feladatokra, valamint az érettségi vizsgák lebonyolításával, a közigazgatási alapvizsgákkal, méhegészségügyi vizsgálatokkal, fénycsapda üzemeltetéssel, a KÖFOP területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése elnevezésű projekttel kapcsolatban létesültek.

Hiányszakmákban (bányafelügyeleti ügyintéző, építésügyi ügyintéző, járási vezető védőnő) a munkaerő pótlása az azonnali létszámozárlat elrendeléséről szóló 2051/2018. számú kormány határozat 2019. március 1. napjával történő feloldása után rendszeres pályázati felhívások ellenére is nehezen, vagy egyáltalán nem valósult meg.

A Hivatal kormánytisztviselője által ellátott egyes feladatokhoz szükséges végzettségek, szakképzettségek és szakirányú szakképesítések rendjéről szóló 45/2019. (VII. 5.) kormány megbízotti utasítás (továbbiakban Utasítás) 1. számú melléklete tartalmazza a kormánytisztviselők képesítési előírásait, melyet a Hivatal minden esetben alkalmaz. Az Utasítás hatályba lépésétől a kormányzati szolgálati jogviszonyban álló kormánytisztviselő feladatkörének megváltozása, valamint új jogviszony létesítése esetén a képesítési előírásban előírt végzettség a feladatkör változás, illetve a kinevezés feltétele.

A 2019. évben fegyelmi eljárás nem indult a Hivatalnál. Közszolgálati jogvitához kapcsolódóan 2016. évről áthúzódó ügy bírósági szakasza 2019. szeptember 5. napján lezárult. Ennek következtében az érintett kormánytisztviselő kormányzati szolgálati jogviszonya 2019. június 4. napjával megszűnt. Tárgyévben Közszolgálati Döntőbizottsághoz benyújtott panasszal kormánytisztviselők nem éltek.

2019. évben a Hivatal tanulmányi szerződést nem kötött. 2017. évben 1 db tanulmányi szerződés megkötésére került sor, mely keretében a kormánytisztviselő pártfogó felügyelői munkakörében hasznosítható mentálhigiénés segítő szakember végzettség megszerzése van folyamatban. A megkötött tanulmányi szerződésben a Hivatal csak fizetett távollétet biztosít, tanulmányi költségeket nem.

A Hivatalnál 2019. évben összesen 666 fő részesült céljuttatásban. A céljuttatások összege a 2019. évben 198.224.000 Ft-ot tett ki, melyből 51.150 000 Ft került kifizetésre EU-s forrásból. A céljuttatásokat tartalmazó negyedéves adatszolgáltatási kötelezettségnek a Hivatal minden negyedévet követő hónap 15. napjáig eleget tett. Motivációs elismerés címén a Hivatalnál 2019. évben 103.022.000 Ft került kifizetésre.

A Kit. bevezetése kapcsán kijelenthető, hogy a 2019. évben az alapszabadság 5 munkanappal történő csökkentése kedvezőtlenül hatott, melyet a Hivatal valamelyest kompenzált a részben rugalmas munkaidő bevezetésével. A gyermekes kormánytisztviselők gyermek után járó pótszabadságának emelkedése, valamint a gyermeknevelési és iskoláztatási támogatás bevezetése erős motivációs hatása volt és van a kormánytisztviselőkre.

13.2. A kormányhivatalok személyi állományának képzése, továbbképzése. A kormányhivatal által szervezett alap- és szakvizsga tapasztalatainak bemutatása (összes jelentkező száma, ebből kormányhivatali munkatársak száma, vizsgát teljesítők száma). Egyéb továbbképzések (Probono, akkreditált saját képzések száma, témaköre, teljesítők száma). A Területi Közigazgatási Ösztöndíjprogrammal kapcsolatos tevékenységek bemutatása ösztöndíjasok továbbfoglalkoztatása

Az elmúlt évben a Hivatal által szervezett közigazgatási vizsgákon a jelentkezők létszámának folyamatos csökkenése figyelhető meg.

Ügykezelői alapvizsgát a Hivatal 2019. évben már nem szervezett. 2019. I. félévében 6 fő, a II. félévben 2 fő jelentkezett vizsgára, ők átirányításra kerültek a Nemzeti Közszolgálati Egyetemre. A Hivatalnak saját vizsgázója nem volt.

2019. I. félévében közigazgatási alapvizsgán 72 fő vizsgázó vett részt. Közülük 23 fő volt hivatali kormánytisztviselő, 39 fő helyi önkormányzat köztisztviselője és 10 fő területi államigazgatási szerv (NAV, MÁK, tankerület) tisztviselője. A közigazgatási alapvizsgát 70 fő teljesítette eredményesen a félév végére. 2 fő hivatali kormánytisztviselőnek a vizsga letételére nyitva álló határidőig nem sikerült a vizsgája.

2019. II. félévében közigazgatási alapvizsgán 64 fő vizsgázó vett részt. Közülük 17 fő volt hivatali kormánytisztviselő, 34 fő helyi önkormányzat és 13 fő területi államigazgatási szerv tisztviselője. A félév végére 51 vizsgázó teljesítette eredményesen a közigazgatási alapvizsgát, a többiek a 2020. évben tettek ismétlővizsgát. A hivatali vizsgázók közül 14 fő tett eredményes vizsgát az év végéig.

A közigazgatási alapvizsgák tapasztalata, hogy folyamatosan csökken a vizsgázók létszáma, ugyanakkor emelkedik az eredménytelen vizsgaalkalmak száma. Az I. félévben a 6 vizsgán 27 „nem felelt meg” eredmény, azaz vizsgánként átlagban 4,5, a II. félévben a 4 vizsgán 24 „nem felelt meg eredmény”, átlagban 6 vizsgánként. Egyre gyakoribb, hogy néhány vizsgázó csak a többedik, akár harmadik-negyedik vizsgán szerez megfelelt eredményt.

Közigazgatási szakvizsgán 2019. I. félévében 20 fő, a II. félévben 19 fő vett részt, közöttük hivatali vizsgázó nem volt. Az I. félévben 18 fő kapott közigazgatási szakvizsga bizonyítványt, míg 2 fő csak a kötelező tárgyi vizsgát teljesítette. A II. félévben is 18 vizsgázó teljesítette eredményesen a közigazgatási szakvizsgát, míg 1 fő csak a kötelező vizsgarészt. A közigazgatási szakvizsgára is jellemző a folyamatosan csökkenő vizsgázói létszám. Ennek következménye, hogy a Hivatal kizárólag egy választott tárgyból tudja a felkészítőt és a vizsgát megszervezni. 2019. mindkét félévében ez az Önkormányzati igazgatás volt. Amennyiben a vizsgázók másik tárgyat választanak, átirányításra kerülnek másik vizsgaszervezőhöz.

2019-ben a közigazgatási tanulmányok szakirányú továbbképzési szak IV. évfolyamán 21 fő hivatali kormánytisztviselő, míg a kormányzati tanulmányok szakirányú továbbképzési szak III. évfolyamán 25 fő vezető, a IV. évfolyamán 13 fő hivatali vezető fejezte be tanulmányait. Újabb évfolyam beiskolázására nem került sor.

A Hivatal kormánytisztviselői a továbbképzési kötelezettségüket a Nemzeti Közszolgálati Egyetem által működtetett központi oktatás informatikai rendszerben, elsősorban e-learning módszertanra épülő képzési programok igénybevételével teljesítették. A Hivatal 2019. évben is kiemelt figyelmet fordított az Alaptörvény értékeit bemutató és a korrupció-megelőzés témakörét érintő kötelező képzések teljesítésére. A tisztviselők egyéni továbbképzési tervébe nagy arányban kerültek betervezésre a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) keretében fejlesztett közszolgálati továbbképzési programjai.

A Hivatal 2019. évben is több belső továbbképzési programot hirdetett. Közülük kiemelkedik az informatikai belső képzés, amely több helyszínen került megszervezésre, összesen 233 fő részvételével. A korrupció-megelőzés, integritás témakörben tartott belső képzéseken 63 fő, a bányafelügyeleti képzésen 34 fő vett részt. Az korábbi évekhez hasonlóan építésügyi szakterületen a Hivatal négyféle szakmai képzést szervezett, melyek mindegyikén részt vettek a megye települési önkormányzatainak építésügyi szakemberei is.

A 2018. évi Területi Közigazgatási Ösztöndíjprogram keretében 2 fő töltötte az egyéves szakmai gyakorlatát a Hivatalnál. A program 2019. januárban zárult, a végén mindketten eredményes vizsgát tettek és továbbfoglalkoztatásra kerültek. 2019. évben a Területi Közigazgatási Ösztöndíjprogram a Magyar Közigazgatási Ösztöndíjprogramba integrálódott. Azóta új ösztöndíjas nem került a Hivatalhoz.

