



EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA Központi Ügyfélszolgálati Iroda

J E L E N T É S

A Központi Ügyfélszolgálati Iroda

2013. szeptember 2. – 2013. december 31. között végzett munkájáról és tapasztalatairól

A Központi Ügyfélszolgálati Iroda 2013. szeptember 2-án kezdte meg működését a Szalay u. 10-14. sz. alatti telephelyen, az Oktatási Hivatal Ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársaival közösen. A központosítás eredményeképpen a szociális, az egészségügyi és az oktatási terület lakossági tájékoztatása került egy szervezeti egységbe. (A közoktatással kapcsolatos lakossági tájékoztatási feladatokat december 2. napjával látjuk el. Irodánk létszáma jelenleg 7 fő, ebből 5 fő érdemi ügyintéző 2 fő pedig titkársági feladatokat lát el.)

Szeptember 2. és december 31. közötti időszakban Irodánkba összesen 1677 db iktatott írásbeli megkeresés érkezett az állampolgároktól, a társadalmi és civil szervezetektől, önkormányzatoktól. Ebből e-mail-ben 1248 db megkeresést kaptunk, amely az összes beérkezett levél 74,4%-a.

A megkeresések megoszlásánál csak a szociális és egészségügyi tárgyú megkereséseket tudtuk mérni, ez alapján az arány **65,89 %-a a szociális témakörben, 34,11%-a egészségügyi tárgykörben** érkezett a megkereséseknek.

Irodánk ügyfélszolgálati helyiségét – bejárat a Honvéd utca felől - **személyesen 396 fő kereste fel**, amely **átlagosan 4-5 fő ügyfelet** eredményez **naponta**. Ügyfélszolgálatunkon minden nap 9 és 12 óra között fogadjuk személyesen az ügyfeleket, szerdán 16-18 között is, valamint 12 és 16 óra között telefonos ügyfélszolgálatot tartunk.

A vizsgált időszak elején irodánkat kevesebben keresték fel személyesen, mivel korábbi Akadémia utcai irodáinkat keresték, vagy csak a munkajogi ügyfélszolgálatot keresték új helyünkön. A közel 25 éven át a jogelőd Irodáinkban található munkajogi ügyfélszolgálat augusztus 30 napjával levált és a Szeszgyár utcába a Nemzeti Munkaügyi Hivatal egyik irodaházába költözött.

A Központi Ügyfélszolgálati Irodára illetve az iroda munkatársainak munkaszobáikban található telefonjaikra **6075 db telefonhívás érkezett**, amely **átlagosan 73-74 hívás/napot jelent**.

Tájékoztató kiadványainkat a jogszabályváltozásoknak megfelelően folyamatosan aktualizáltuk és elkezdtük az egészségügyi tárgykörben tájékoztató kiadványok tervezését, összeállítását.

Kiadványaink iránt az érdeklődés folyamatos függetlenül attól, hogy jelenleg már az alábbi három honlapon is elérhetők.

www.csaladitudakozo.kormany.hu;

www.emmiugyfelszolgalat.gov.hu;

<http://www.kormany.hu/hu/gyik/csaladi-tudakozo-szocialis-tajekoztatas-tanacsadas>

A honlapokon szereplő anyagainkat is folyamatosan aktualizáljuk a naprakész tájékoztatás érdekében, ahol egyes ellátásokról bővebb információk is találhatóak.

Részvétel rendezvényeken

2013. szeptember 1. napján Debrecenben részvétel a „**Diákcsemege**” országos tanévnyitó rendezvényen, kihelyezett ügyfélszolgálat formájában.

Szeptember 30. részvétel az „**Idősek Világnapja**” rendezvényen a Művészetek Palotájában, az időseket érintő tájékoztató kiadványainkkal.

2013. október 12.-én részt vettünk a Hungexpón megrendezésre került hagyományos őszi **Baby Markt** rendezvényen, kihelyezett ügyfélszolgálatot biztosítva a családtámogatási ellátások iránt érdeklődőknek.

Október 19-én a „**Regeneráció**” **Kormányzati Karrier Expo** rendezvényen a Millenáris Parkban mutattuk be az érdeklődőknek a Szociális és Családügyért Felelős Államtitkárság munkáját.

November 15-17. napokon a Papp László Sport Arénában részt vettünk a **VIII. Babamama Expo** rendezvényen a Családpolitikai Főosztályunk koordinálásában, amelynek slágertémája a „GYED Extra” várható bevezetése volt.

Összegző értékelés

Az új Központi Ügyfélszolgálati Iroda indulása zökkenőmentesen történt meg, csak az informatikai jellegű problémák nehezítették folyamatos működésünket. (éppen folyamatban levő migráció, informatikai eszközök beüzemeltetése, megkeresések törölt elemek mappába érkezése). Tényleges problémát az info@emmi.gov.hu postafiók elmaradt átirányítása okozta november, december hónapokban.

Tekintettel arra, hogy az ugyfelszolgalat@emmi.gov.hu fiókban a levelek nem voltak fellelhetők megkerestük a NISZ-Zrt-t kérve tájékoztassanak az átirányítás ténylegesen hova, kinek a gépére történik.

Megkeresésükre tájékoztattak, hogy a postafiók október 31. napjával megtelt, kb. 1500 megkeresés van benne, nem tud több levelet fogadni, átirányítva nincs sehova.

Tekintettel arra, hogy a postafiók és anyaga egyik munkatársam gépére sem volt átirányítható, mert az azonnal leállt volna, a NISZ Zrt. az anyagot archiválta, majd osztályvezető úr gépére feltette, aki folyamatosan december elejéig az anyagot feldolgozta, illetékes szervezeti egységnek továbbította.

A feldolgozás során kellemetlenséget csupán a bennragadt **közérdekű megkeresések** okoznak, mivel esetükben a visszaigazolt beérkezéstől számított 15 napos válaszadási határidő már eltelt, amikor a megkeresést megismertük és továbbíthattuk.

Oktatási szakterületen a lakossági tájékoztatást ténylegesen csak december 2. napjával tudtuk megvalósítani, a státusz rendezetlensége illetve a megfelelő szakértelemmel, tudással rendelkező munkatárs hiánya miatt. A megkeresésekre adandó válaszadások koordinálását elkezdtük, viszont illetékes államtitkársággal még egyeztetnünk szükséges a zavartalan működés érdekében.

Szerdai napokon az Ügyfélszolgálati Irodánk 18.00 óráig van nyitva, amikor személyesen állunk az érdeklődők rendelkezésére. Decembertől az Oktatási Hivatal munkatársai is átvették munkaidő leosztásunkat, sajnálatos a **16.00-18.00-óra között az érdeklődés meglehetősen gyér,**

annak ellenére, hogy **nyitvatartási időpontjaink a honlapokról ugyan ismertek**, s a téli hónapokban az irodánk bejáratát az utcáról is megvilágítjuk a tájékozódás elősegítése végett.

Telefonos ügyfélszolgálati időnkét bővítettük egy órával, így 16.00 óráig fogadjuk a telefonokat, illetve igazodva az OH személyes ügyfélszolgálati nyitvatartási idejéhez az állampolgárokat is. 12.00 óra után az adott szakterület telefon ügyeletes munkatársa megy le az Irodába és fogadja személyesen az ügyfelet.

Az **ügyfelek teljes körű zavartalan és minőségi kiszolgálása** érdekében december elején az irodahelyiség egy munkaaállással bővítve lett, figyelemmel az Oktatási Hivatal igényeire is.

Az állampolgárokat széles körben foglalkoztató kérdések

Szociális területen:

1.) Súlyos mozgáskorlátozott személyek személygépkocsi szerzési támogatása

- továbbra is sokan sérelmezik azt, hogy a támogatást csak abban az esetben tudják érvényesíteni, ha a gépkocsi vételárának megfizetéséhez hitelt vesznek fel;
- az új személygépkocsiként pedig csak **Suzuki Swift** megvásárlását teszi lehetővé a megállapodás, ez a gépjármű azonban **az érintettek véleménye szerint a nem felel meg a súlyos mozgáskorlátozott személyek igényeinek** (a kerekesszéket, vagy egyéb segédeszközt nem tudják elhelyezni a gépkocsiban).

2.) Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal működése

- sok panasz érkezik a megváltozott munkaképességű személyek felülvizsgálatával kapcsolatban, a levelek tanúsága szerint **az orvosi vizsgálatra nagyon hosszú időt kell várni**, egyes megyékben akár egy évet is. Az olyan személyek esetében, akiknek az ellátásra való jogosultsága lejár (pl. rehabilitációs járadék), ez igen súlyos hátrányt jelent, hiszen akár több hónapig ellátatlanul maradnak.
- további problémát jelent, hogy a felülvizsgálatot követően a határozat meghozatalára is több hónapot kell várni.
- a **parkolási igazolvány** kiállításához szükséges közlekedőképesség minősítése során is a fentieket tapasztaljuk, mely szerint 7-10 hónapokat kell várniuk a felülvizsgálatra.
- ugyanez tapasztalható a magasabb összegű családi pótlékra való jogosultság, valamint a fogyatékosági támogatásra való jogosultság megállapításához szükséges szakhatósági állásfoglalás kiállítása esetén is.
- az ügyfelek panaszai szerint a rehabilitációs szakigazgatási szervének kollégáit elérni nem tudják, ha mégis sikerül velük kapcsolatba lépni általában érdemi tájékoztatást nem kapnak. Az érdemi ügyintézőkkel nem mindig tudnak kapcsolatba lépni a Call Centeres telefonos ügyfélfogadás miatt, ez azt eredményezi minden telefonálásnál más személy veszi fel a telefont, akinek részletesen el kell mondani a problémát. Ha azonnal nem tud tájékoztatást adni és visszahívást kér, akkor már nem Ő veszi fel az adott telefont.

3.) Hiteltartozások, közüzemi díjtarozások

- a devizahitelek továbbra is nehéz helyzetben vannak, **felhalmozódott tartozásaikat rendezni nem tudják**, s ez legtöbbször tetemes rezsiköltség tartozással is párosul,
- annak érdekében, hogy a felhalmozódott tartozásokat ki tudják egyenlíteni, próbálják ingatlanukat értékesíteni, azonban sok esetben – kereslet hiányában – nem tudják eladni.

- közüzemi díjtarozásuk miatt egyre több háztartás kerül ki a **közüzemi szolgáltatásokat** igénybe vevők köréből, számtalan olyan család fordul hozzánk, ahol már évek óta megszüntették a víz, vagy az áram, vagy a gázszolgáltatást, vagy több szolgáltatást is. Sajnos az elmondottak alapján esélyük sincs a szolgáltatások visszaállítására.

4.) Segély

- az év vége közeledtével megnövekedett a segélyek megállapítását kérő megkeresések száma,
- természetbeni segítséget: élelmiszercsomagot, valamint ruhaneműt is sokan szerettek volna kapni,
- sok családnak lett volna szüksége **tűzifára**, sérelmezték, ha a lakóhelyük szerint illetékes önkormányzat nem rendelkezett megfelelő önerővel ahhoz, hogy a Belügyminisztériumhoz pályázatot nyújthatott volna be tűzifaszéréshez.
- Abban az esetben amennyiben már **öregségi nyugdíjas a segílyt kérő akkor kérelmét továbbítottuk a nyugdíjbiztosítási igazgatási szervek felé**, egyéb esetben pedig tájékoztatást adtunk az önkormányzati támogatásokról illetve a karitatív szervek elérhetőségéről.

5.) Családtámogatás

- a **kisgyermekes családok örömmel értesültek** az év utolsó hónapjában arról, hogy a gyermekgondozási ellátások (GYES és GYED) mellett, **a gyermekük első életévének betöltését követően korlátlan időtartamban lehet keresőtevékenységet** folytatni 2014. január 1-jétől
- pozitív volt a fogadtatása annak a jogszabály-módosításnak, amely lehetővé teszi több ellátás egyidejű folyósítását, abban az esetben, ha a család legfiatalabb gyermeke 2014. január 1 napja után születik.

6.) Szociális ágazatban dolgozók béremelése

- a szociális intézményekben egészségügyi feladatokat ellátó szakdolgozók (nővérek) sérelmesnek tartják, hogy nem részesültek az egészségügyi ágazatban végrehajtott bérkompensációban.

7.) Utazási kedvezményekre való jogosultságok

- rehabilitációs és rokkantsági ellátásban részesülő személyek nehéz helyzetbe kerültek azáltal, hogy utazási kedvezményre való jogosultságuk megszüntetésre került, annak ellenére, hogy egészségi állapotuk miatt gyakran kell tömegközlekedési eszközt igénybe venniük. Az újonnan megállapításra került alacsony ellátásaikból nehezen tudják az utazás költségeit kigazdálkodni, ezáltal akár valamilyen gyógykezelésre elmenni illetve adott esetben munkahelyet keresni sem tudnak távolabbra utazni.

8.) Megváltozott munkaképességű személyek

- sokan az ellátásuk alacsony összegét kifogásolják, főleg abban az esetben, mikor a korábbiakban részükre megállapított rokkantsági nyugdíj jóval magasabb volt a jelenlegi ellátásuknál.
- többen kifogásolják az ellátások összegének megállapítása miatt a 2012. évi minimálbérhez igazodik már harmadik éve.

9.) Nyugdíjkorhatár

- még mindig magas azoknak a száma, akik a korábbi korhatár előtti ellátások lehetőségei felől érdeklődnek. A hosszú szolgálati idővel rendelkező férfiak nehezményezik, **miért csak a nők**

esetében lehet **40 év jogosultsági idővel nyugdíjba menni**, amikor a gyermekek nevelésében ők is aktívan részt vettek, illetve biztosították a családnak a lehetőséget, hogy az anyuka kizárólag a gyermekek nevelésével gondtalanul foglalkozhatott. Ráadásul a férfiak átlag életkora alacsonyabb a nőknél, ezáltal nyugdíjas éveik száma is várhatóan alacsony lesz.

- a nők esetében többen a beteg nagykorú gyermekük után folyósított ápolási díjas időszak jogosultsági időnél való figyelmen kívül hagyását vitatják. A jogszabály gyermek ápolásáról rendelkezik, akiknek a 30-40 éves gyermeke is gyermeke.

Egészségügyi területen:

- 1.) **Panasz az ellátásra:** Ezen belül több olyan eset is előfordult, ahol idős betegek, krónikus ellátottak esetében a hozzátartozók úgy ítélték meg, hogy **a betegek ellátásba kerülése után rohamos állapotromlás, és elhalálozás**, vagy maradandó károsodás következett be. Ezeket az eseteket maradéktalanul továbbítottuk az Országos Tisztiorvosi szolgálathoz kivizsgálás céljából.
- 2.) Sok esetben az **OTH illetve a megyei szakigazgatási szervek vizsgálata** ellen nyújtottak be panaszt, mivel azok az eset kivizsgálását a Panasztörvényre hivatkozva mellőzték. Ezt a problémát már korábban jeleztük az Egészségügyért Felelős Államtitkárság illetékesei felé.
- 3.) Sok esetben a panasz tárgya a **kórházak elhanyagolt állapota, nem megfelelő felszereltsége**, az egészségügyi dolgozók túlterheltsége, és az abból adódó problémák, pl. hogy nem tudnak elegendő figyelmet fordítani egy-egy betegre, vagy nem megfelelő emberi hozzáállást tanúsítanak a betegekkel szemben.
- 4.) **Műhibáknak** vélt eljárások kivizsgálására irányuló kérelmek.
- 5.) **Területi ellátási kötelezettség:** Főleg abban az esetben érkezik panasz, ha a beteg nincs megelégedve a számára kijelölt intézménnyel, vagy korábbi vitás, peres ügy miatt nem akar oda fordulni, ilyenkor sokszor gondot okoz, hogy találjon másik intézményt, amely hajlandó is fogadni.
- 6.) **Várólisták:** Az utóbbi időszakban megszorodtak a **laboratóriumi vizsgálatok** esetében kialakult várólistákra a panaszok. A betegek sérelmezik, hogy bizonyos laboratóriumokban több hetes várólista alakult ki egy egyszerű vérvételre is, ami a vizsgálatok jellegéből adódóan nem életszerű. Többen a cukorbetegség illetve magas vérnyomás betegséghez kapcsoló **szemfenék vizsgálatok 2-3 hónapos előjegyzését sérelmezik.**
- 7.) Továbbra is érkeznek, panaszok **műtétek, beavatkozások, képződiagnosztikai eljárások** esetében a hosszas várólistára. Új probléma, amit szintén többen jeleztek, hogy bizonyos esetekben időpontot se adnak, erre is egy későbbi időpontot jelölnek meg hónapokkal későbbre.

Társadalombiztosítás szakterületén:

EU kártya, külföldiek illetve külföldön élő magyarok ellátásának lehetőségei, biztosítása
Egészségügyi szolgáltatási járulék megfizetésének körülményei

Népegészségügy területén:

- **Dohányzás társasházban:** A nemdohányzók védelméről szóló törvény tavalyi szigorításai sok tekintetben megelégedettséget hoztak, a kevesebb panasz érkezett, azonban a társasházakon belül a saját lakásban dohányzóakra továbbra is folyamatosan érkeznek panaszok a szomszédoktól. A füst az ablakon, a vezetékek mellett, de sokszor akár a falakon keresztül is átjut, átérződik a szomszédos lakásokba, amely ellen a hatóságok, a szabályozás hiánya miatt nem léphetnek fel. Ez gyakran állandó kellemetlenséget okoz a lakóknak, főleg légúti betegségekben szenvedőknek, asztmásoknak: saját lakásukon belül nem kaphatnak friss levegőt, ezáltal az egészséghez való alkotmányos joguk sérül.
- **Védőoltások**
 - oltásmegtagadás
 - nem kötelező védőoltások

Egyéb területen:

Béremelés: Az egészségügyi ágazaton belül történt bérfelvezetések kapcsán

- munkavállalói kérdések
- munkáltatói kérdések

Hitelesítés, végzettségek elismertetése

Gyógyszer - Gyógyászati segédeszköz:

- gyógyszerhiány, egyedi gyógyszerigénylés
- ártámogatási kérdések
- egyedi méltányosság igénylése
- receptírás körüli problémák
- közgyógyellátás kérdései

Oktatási és kulturális terület:

- 1.) **Köznevelési területen:** tankönyv, pedagógusok bére és egyéb munkajogi ügyek, tanulóbaesetek, óvodai neveléssel kapcsolatos ügyek, szakiskolai tanulmányok és ösztöndíjak, tanév rendje, iskolai étkeztetés.
- 2.) A köznevelési területen a legnagyobb felháborodást a **tankönyvrendelések KELLO általi teljesítése**, illetve nem teljesítése okozta. Vannak olyan tanulók, akik még a mai napig nem kapták meg tankönyveiket. A szülők tapasztalata szerint a teljesítésénél a problémát elsősorban a vegyes rendelések okozták, ahol ingyen tankönyvet kaptak a gyerekek, de néhány darabot a szülők mégis megvették.
- 3.) A **pedagógusok bérének alakulása** folyamatos kérdés. Az állampolgárok egyértelmű válaszokat, mintákat várnak. A minősítési eljárásban részt vevő tanároknak összeállítandó **portfólió részletszabályai is** foglalkoztatják az érintetteket, hogy a sikeres eljárás után a magasabb fizetési fokozatba kerülhessenek. A pedagógus-szakvizsgával és tízennégy év szakmai gyakorlattal rendelkezők 2014. április 30-ig kérelmezhetik a pedagógus II. fokozatba való besorolásukat, 2015. január 1-jei kezdettel. A besorolás feltétele, hogy a tanár 2014. április 30-áig feltöltse portfólióját az Oktatási Hivatal által kialakított és üzemeltetett informatikai

rendszerbe - ez a felület még nem elérhető. Az állampolgárok egyértelmű válaszokat, segédanyagokat, mintákat várnak.

- 4.) Az ilyenkor időszerű témaként a szülők, munkáltatók és vállalkozások, türelmetlenül várják az **új tanév rendjéről** szóló rendelet kihirdetését
- 5.) **Felsőoktatási** területen: rektori és egyéb vezetői kinevezések, nyelvvizsgával kapcsolatos ügyek, kollégiumi ügyek, finanszírozási kérdések, felsőoktatási felvételi ügyek, hallgatói jogi ügyek, ösztöndíjak tárgykörökben érkeztek megkeresések.
- 6.) **Kulturális** területen: könyvtári ügyek, kulturális szakértői ügyek, pályázatok, művészek támogatási lehetőségei, főként az idősebb, 50 év körüli korosztály számára, levéltári dokumentumok kiadása, külföldre vitele voltak a megkeresések aktuális témakörei.

Budapest, 2014. január 21.

dr. Veres Gábor
irodavezető