



Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

Fejezet	• Avatár séma
Neme:	nő és egy fiú gyermek, ügyfél 3 egy középkorú férfi
Külső jegyek:	Nő: kb. 45 éves, kontyba fogott barnás haj, szemüveg, kicsit félénk, kedves, barátságos tekintet. Fiú: kb. 10 éves, félénk arc, világos barna haj, szeplők, vastag üveges szemüveg. Ügyfél3: kb. 40-45 éves, köpcös, borostás, görbe hátú, erős arcvonásokkal jellemezhető, sötét haj és sötét szemek, ideges és agresszív tekintet. Biztonsági őr: kb. 50 éves, rövid őszes-barnás haj, kék szemek, erős testalkat.
Öltözék:	Nő: egyszerű ruhában, világos kötött pulóver, sötét szoknya, egy nejlon szatyor a kezében, a szatyorban papír mappa. Fiú: farmer nadrág, zöld galléros póló. Ügyfél 3: halász farmernadrág, félig betűrt hosszanti csíkos, fehér ing, kezében egy „elnyűtt”, szakadt papír mappa és a csuklóján egy férfi, bőr kézitáska, ujján arany pecsétgyűrű. Biztonsági őr: fekete öltönytudrág és fekete cipő, a derekán lévő övön telefontartó és azonosító kártya lóg, felül halvány kék inget visel, amely egyenruha szerű, két zsebe van, vállán rávarrt, ruha anyagú „jelvény”, fekete nyakkendő.

Fejezet	• Szimulációs séma				
Lépés#	Szereplő	Dialogus szöveg	Narratíva szöveg	Kapcsolt adatbázis	Dramaturgiai utasítás
1.	Ügyintéző	Az ügyintéző behívja a sorszámos ügyfelet az ügyfélirányító segítségével.			
2.	Ügyfél (nő)	Jó napot kívánok! Köszönj Te is, Andris!			Megjelenik egy nő és egy kisfiú az ügyintézői pult előtt.
3.	Ügyfél (kisfiú)	Csókolom!			A kisfiú félénken mosolyog, anyukáját nézi és közben az





Foratókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					ügyintézői pultot tapogatja.
4.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Jó napot kívánok, szia! Miben segíthetek?	Ez jó válasz. Az ügyintézőnek nyitottnak és segítőkésznek kell lennie az <b>ügyfél</b> l szemben. Az ügyintézés során az egyik legfontosabb kommunikációs szabály az „Udvariasság és természetesség”.	T001	
		Válaszlehetőség2: Látom, már helyet is foglaltak, akkor mondja, kérem, mit szeretne.	Ez téves válasz. Az ügyintézőnek minden körülmények között udvariasnak kell lennie. Első alapvető udvariassági formula pedig a köszönés viszonzása.		
		Válaszlehetőség3: Jó napot! Szevasz!	Ez téves válasz. Az ügyintézőnek minden körülmények között udvariasnak kell lennie. A köszönési forma sem megfelelő, a helyes köszönés a „Jó napot kívánok!, illetve a „Szervusz!” vagy „Szia!”, továbbá segíteni kell az ügyfelet azzal, hogy kiderítjük, miért kereste fel a		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			kormányablakot.		
5.	Ügyfél (nő)	Tegnap elég sokat kellett utaznom a városban és főleg metróval mentem mindenhova. Sajnos ma reggel, mikor indultam a szervizbe, hogy elhozzam az autónkat, kerestem a jogosítványom, de nem találtam sehol. És végül, ami a legrosszabb, rájöttem, hogy egyáltalán nem találok a táskám és nem is emlékszem, hogy mikor és hol volt nálam utoljára. Még szerencse, hogy a pénztárcám, a bankkártyám és a telefonom a zsebemben maradt.			Néha ránéz a kislányra. Zavarban van, ezért nem néz egyenesen az ügyintézőre, sokszor a pultot nézi és a kezében lévő pénztárcával „babrálnak”. A kislány is közben folyamatosan nézelődik, láthatóan nem figyel oda édesanyjára és az ügyintézőre.
6.	Ügyintéző	Válaszlehetőség 1: Elnézést, ezt így nem egészen értem, talán ellopták a táskáját, a rendőrségnél járt már?	Ez téves válasz. Az ügyfél számára minden esetben meg kell próbálni segítséget nyújtani, akár egy újabb rávezető kérdés segítségével.	T002	A nő ügyfél még mindig a pénztárcájával „babrálnak”, de aztán felnéz az ügyintézőre.
		Válaszlehetőség 2: Elnézést, de ezt így nem egészen értem, mit szeretne pontosan?	Ez téves válasz. Az ügyintézés során fontos, hogy a feltett kérdéssel, kérdésekkel rávezessük az	T003	A kislány ez alatt elsétál az ügyfél nő mögé fél méterrel és az ügyféltérben





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			ügyfelet arra, hogy valójában miért jelent meg a kormányablakban. A nyitott kérdés ez esetben nem helytálló.		„logó” LCD kijelzőt bámulja.
		Válaszlehetőség3: Értem. Akkor jól gondolom, hogy a táskában voltak az okmányai?	Jó válasz. A kérdezés képessége vitathatatlanul a leghasznosabb és legsokoldalúbb jártasság az ügyfélszolgálati munkában.	T004 Kapcsolódó fogalom: okmányigazgatás.	
7.	Ügyfél (kisfiú)	Anya, anya! Nézd, váltakoznak a kiírások a tv-n és több tv is van!			Visszalép édesanyjához és közben az LCD monitorra mutogat.
8.	Ügyfél (nő)	Látom, Andris, de légy szíves, most legyél egy kicsit türelmes, és maradj itt mellettem, amíg elintézem a papírokat! Jaj, hol is tartottunk... ja, igen, igen. Elnézést kérek, először vagyok itt és nagyon ideges is vagyok, hogy mitévő legyek. Igen, a táskámban volt minden iratom: a lakcím kártyám, a jogsim, a parkolási igazolvány – tudja a férjem mozgássérült és én viszem mindenhova			A kisfiú felé fordul, amíg beszél hozzá majd visszafordul a pult felé és kicsit kétségbeesetten, lefelé néz, néha az ügyintézőre pillant, miközben beszél.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		<p>– és a forgalmi is, a szerviz miatt. Ilyenkor minden papírt előszedek, de hát minek. Ráadásul a gyógyszerárban is voltam reggel, úgyhogy a <b>közgyógyellátási igazolvány</b> is nálam volt. Nem tudom, remélem jól mondtam az iratok nevét.</p> <p><i>Szünet – Jaj, nekem, hogy mindig történik az emberrel valami.</i></p> <p>Ez biztos nagyon sok pénzbe fog kerülni, de szeretném ezeket, mindegyiket újra igényelni, azt mondták az ismerőseim, hogy itt biztosan van erre mód.</p>			
9.	Ügyintéző	Természetesen, itt az <b>egyablakos ügyintézés</b> lehetőséget ad mindezek egyidejű pótlására. Ne aggódjon, rendben lesz minden.		T005	
10.	Ügyfél (nő)	Jaj, de jó, de akkor ezek szerint most egyszerre minden iratomat visszakaphatom, mert egy <b>okmányirodában</b> erre nincs teljesen lehetőség, ha jól tudom?			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

11.	Ügyintéző	<p>Válaszlehetőség1: Nem, azért ez így sajnos nem teljesen igaz. Minden okmányát meg tudja igényelni most, itt nálam, ez a kormányablak nagy előnye, hogy nem kell más ügyfélszolgálatra befáradnia, sorban állnia. Az egyes okmányok ügyintézése azonban eltérő, mert vannak helyben kiállításúak, amiket itt, rögtön kézhez vehet, de vannak olyanok is, melyek jogszabályban meghatározott határidőn belül kerülnek legyártásra. Így <b>ideiglenes személyazonosító igazolványt</b>, ha nincs más személyazonosításra alkalmas okmánya, a lakcímkártyát és a forgalmi azonnal ki is állítjuk, de a többi okmányának a <b>hatósági eljárás</b> során van egy <b>ügyintézési határideje</b>, amely jelen esetben az okmányok kiállítási idejét is magában foglalja.</p>	<p>Ez jó válasz, mert részletesen elmondja, hogy milyen szolgáltatásokat nyújt a kormányablak, mire van lehetősége az ügyfélnek iratai elvesztése esetén.</p>		
		<p>Válaszlehetőség2: Igen, természetes, az egyablakos ügyintézés lényege, hogy most azonnal minden okmányát odaadom.</p>	<p>Ez téves válasz. Az egyablakos ügyintézés előnye, hogy 2000-nél is több ügy esetében azonnal segítséget nyújt a kormányablak, vagy pedig a kérelmet továbbítja a</p>		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			megfelelő hivatal felé, így az ügyfélnek elég egy ügyfélszolgálatra befáradnia. Az egyes okmányok ügyintézése azonban eltérő, mert míg vannak helyben kiállításúak, amiket az ügyfél a személyes ügyintézés alkalmával rögtön kézhez vehet, vannak olyanok is, melyek jogszabályban meghatározott határidőn belül kerülnek legyártásra.		
		Válaszlehetőség3: Persze-persze, kézhez, nem mindet, de egy részét biztosan.	Ez téves válasz. Nem ad egyértelmű, világos és érthető választ az ügyfél számára.		
12.	Ügyfél (nő)	Jaj, de jó, hogy említette az ideiglenes személyit, a személyigazolványom is elveszett. És, tessék mondani, ez az ügyintézési idő mitől függ, mindig ugyanannyi? És mikortól indul el, már ma, vagy még van valami adminisztráció is?			Hálás tekintettel néz az ügyintézőre, miközben újra és újra átlapozza a kezében lévő papírmappában megtalálható dokumentumokat.
13.	Ügyfél (kisfiú)	Anya, kaphatok egy csokit?			A kisfiú – hogy anyja felfigyeljen rá – finoman ütögeti a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					papírokat, amiket édesanyja lapozgat.
14.	Ügyfél (nő)	Andris, nincsen nálam csoki és egyébként is, nemrég reggeliztünk. Éhes vagy?			A kisfiú felé fordulva magyaráz, a kezében lévő papírmappát leteszi a pultra, és mutatja a szatyrárt, hogy üres.
15.	Ügyfél (kisfiú)	Egy kicsit, szeretnék enni egy csokit, miért hagytuk otthon?			Morcos arckifejezéssel néz anyjára, majd kiveszi a szatyrot kezéből és megnézi, biztosan üres-e.
16.	Ügyfél (nő)	Ha türelmes vagy és nem kell folyton rád szólni, akkor hamar végezni fogunk és majd hazafelé veszünk valamit. Elnézést kérek. Akkor el tudná mondani, hogy hogy vannak az ügyintézési határidők, mikor kaphatom meg az új irataimat?			Visszaveszi a szatyrot, a pultra tett papír mappát beleteszi, közben nézi a kisfiát, majd visszafordul az ügyintéző felé.
17.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Hát így valóban lassabban haladunk. Na, az általános <b>közigazgatási</b> ügyintézési határidő 20 nap.	Ez téves válasz. Egyrészt nem szabad megjegyzéseket tenni az ügyfélnek, főleg a kisgyermekes ügyfeleket	T006 J001	A kisfiú arcán látszódik az öröm, felcsillan a szeme és erőteljesen anyjára néz.







Foratókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			szükséges megértően és türelmesen kezelni. Másképpen a szakmai válasz sem jó, mert az általános ügyintézési határidő a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény (a továbbiakban: Ket.) alapján 30 nap.		
		Válaszlehetőség2: Ugyan, semmi baj, egy gyereknek nem túl izgalmas itt várakozni – ugye Drágám? A bejáratnál egyébként van egy csoki automata, úgyhogy ha gondolja, akkor nyugodtan vegyenek egyet gyorsan. Az ügyintézési határidővel kapcsolatban pedig fontos, hogy az általános közigazgatási ügyintézési határidő 30 nap, de bizonyos eljárások esetén kevesebb. Ez mindig az adott okmányra vonatkozó jogszabálytól függ. Minden egyes okmány esetén, amikor éppen ott tartunk az ügyintézésben, el fogom mondani, hogy arra milyen határidő vonatkozik. A számításokat tekintve pedig	Ez jó válasz, mert empatikusan és segítőkészen kezeli a gyermekes ügyfelet, illetve a szakmai válasz is helytálló és kellően, de nem túl részletesen kifejtett, az ügyfél számára is érthetően megfogalmazott.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		alapvetően a kérelem beérkezését követő napon indul, tehát az Ön esetében a holnapi naptól.			
		Válaszlehetőség3: Semmi baj, a bejáratnál egyébként van egy csoki automata. Az általános <b>közigazgatási hatósági ügyintézési határidő</b> 30 nap. Ezt a határidőt kell alkalmazni minden eljárás esetén, méghozzá úgy, hogy a kérelem beadásától számított következő napon indul az ügyintézési idő.	Ez téves válasz. A kezdő mondat még helyes, empátikus válasz a gyermekes ügyfél kezelésével kapcsolatban. Ugyanakkor a szakmai válasz nem megfelelő, mert a Ket. alapján valóban 30 nap az általános ügyintézési határidő, azonban ennél rövidebb határidőt bármely jogszabály, hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet megállapíthat. Egyes okmányirodai ügyintézés esetében a vonatkozó jogszabályok ezt meg is teszik.		
18.	Ügyfél (nő)	Na, Andris, akkor mindjárt adok egy kis aprót, egy csokit vehetsz, ott az automata, látod. De figyelni fogok Rád, úgyhogy ne csavarogj el, ha megvetted, rögtön gyere vissza ide mellém.			A pénztárcájából elővesz egy kevés aprópénzt, amelyet a kisfiának ad és közben mutat a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					jobb oldalra, ahol a bejárat és az automata látható: az ajtó fotocellás, jobb oldalon látható egy információs pult, mellette áll egy biztonsági őr, látható a pulttól egy kicsit beljebb, szintén a jobb oldalon az ügyfélhívó totem, a bal oldalon pedig az automata.
19.	Ügyfél (kisfiú)				A kisfiú mosolyog, elveszi a pénzt és elindul az automata felé.
20.	Ügyfél (nő)	Tényleg bocsánat. Egyébként értem, köszönöm. De az még így sem teljesen egyértelmű számomra, hogy nap alatt munkanapot kell érteni? Mert akkor ez így elég soknak hangzik.			Kicsit elfordul és miközben az ügyintézőhöz beszél, figyeli a kisfiát is.
21.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Igen, munkanapot, természetesen, hát	Ez téves válasz. Egyrészt nem munkanap,	T007	A háttérben látszik, hogy a kisfiú áll az





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		<p>hétvégén nem dolgozunk ugye és ezért.</p>	<p>hanem naptári nap értendő a „30 nap” alatt, másrészt a válasz stílusa nem megfelelő, nem lehet kioktatóan beszélni az ügyféllel szemben.</p>		<p>automata előtt, a biztonsági őr pedig odalép mellé és mutogat, segít neki.</p>
		<p>Válaszlehetőség2: Ön mit gondol?</p>	<p>Ez téves válasz. Ha az ügyfél kérdést tesz fel, az ügyintéző nem kérdezhet vissza, részletes, az ügyfél számára elegendő információt tartalmazó, teljes választ kell adnia.</p>		
		<p>Válaszlehetőség3: Nem, a nap alatt ez esetben naptári napot kell érteni. Ez azt jelenti, hogy a határidőbe a hétvégék is beletartoznak, tehát 30 nap esetében ezt úgy kell értelmezni, hogy ha 1-jén indul, az ügyintézés, akkor 30-án jár le a határidő.</p>	<p>Ez jó válasz.</p>		
22.	Ügyintéző	<p>Elnézést, nem emlékszem, hogy a felsorolt okmányok között említett <b>útlevelet</b> is? Egyrészt, mert ha rendelkezik útlevéllel, akkor nem lesz szükség ideiglenes személyi igazolvány kiállítására, másrészt az útlevél az az okmány, amely esetében, pótdíj</p>			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		ellenében van lehetőség gyorsabb kiállításra is. Illetve a visszaélések elkerülése érdekében fontos, hogy amennyiben az is elveszett, rögzítsük ezt a tényt a nyilvántartásban. Esetleg volt Önnél útleveél is a táskában?			
23.	Ügyfél (kisfiú)	Nézd anya, ilyet vettem, maradt pénz is. Kérsz?			A kisfiú visszajött az édesanyja mellé, kezében egy szelet csokoládé, amelyet már meg is bontott, beszéd közben leteszi a megmaradt aprót a pultra és közben eszi a csokoládét.
24.	Ügyfél (nő)	Ne beszélj evés közben és töröld meg a szádat majd, itt van egy zsebkendő! De köszönöm, aranyos vagy, nem kérek.  Elnézést, mit is kérdezett?			A zsebéből elővesz egy csomag papírzsebkendőt, amelyet letesz a pultra, miközben az aprópénzt visszateszi a pénztárcájába. Ezután visszafordul az ügyintéző felé.
25.	Ügyintéző	Azt kérdeztem, hogy az útlevele is elveszett-e, mert a visszaélések miatt is			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		fontos, hogy ha igen, akkor az elvesztést felvezzem a szakrendszerbe, tehát érvénytelenítsem az okmányt.			
26.	Ügyfél (nő)	Igen, de jó, hogy kérdezi, nekem nincs útlevelem, nem is volt, de Istenkém, a kisfiam útlevele is nálam volt, tényleg! Lehetséges ezt is pótolni? A nagyszülőkkel együtt spóroltunk neki, hogy el tudjon menni az iskolával a tanulmányi kirándulásra, és azt is intéztem tegnap, a Tanárnőnek adtam le az útlevél számát, és tudom, hogy utána még visszatettem a táskámba.			Ránéz a kisfiúra —, aztán az ügyintéző felé fordul, közben remegő kézzel a szájához kap.
27.	Ügyfél (kisfiú)	Akkor nem mehetek kirándulni, anya, nem mehetek?			A kisfiú szomorúan, kérdő tekintettel néz édesanyjára, aztán az ügyintézőre.
28.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Semmi baj nincs Andriská, és Ön is nyugodjon meg Hölgyem, találunk megoldást mindenképpen. Azért vagyok itt, hogy mindenben segítek, amiben csak tudok. Mikor lesz pontosan a kirándulás?	Ez jó válasz, mert nagyon fontos, hogy az ügyintéző megnyugtassa az ügyfelet, segítőkész magatartással és empátiával viselkedjen minden felmerülő élethelyzetben.	T008	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség2: Jaj, megkérem, hogy fegyelmezze a gyermekét, hadd mondjam el, milyen megoldást tudok kínálni.	Ez téves válasz. Az ügyintéző nem utasíthatja az ügyfelet. És a gyermekes szülőket is türelmesen kell kezelnie.		
		Válaszlehetőség3: Semmi baj nincs Andriská, és Ön is nyugodjon meg Hölgyem. Majd lesz valahogy, mindig van valahogy. Azt nem tudom még, hogy hogyan tudunk megoldást találni, de majd menet közben még visszatérünk rá.	Ez téves válasz. Nem kínál megoldást a problémára, illetve nem mondhatja, hogy „nem tudom még”, vagy „majd még visszatérünk rá”. Ezzel az ügyintéző szakmai megbízhatóságából és tekintélyéből veszít az ügyfél előtt, ráadásul nem viszi előre az ügyintézt.		
29.	Ügyfél (nő)	Hogy is indultok. A jövő hónap 10-én indulnak, de már 9-én összegyűjtik az útleveleket. Addig elkészülhet?			A kisfiúra néz.
30.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Nos, ma van huszadikaa, tehát az 19 naptári nap. A rendes eljárás keretében igényelt útlevel ügyintézési határideje 20 nap. Szerintem nem lesz ezzel probléma. De ha teljesen biztosra szeretne menni, akkor van lehetőség gyorsított eljárásra is. Önöknek	Ez téves válasz, mert a soron kívüli eljárás ügyintézési ideje 7 napon belüli.	J002 T009	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		<p>megfelelő lenne a <b>oron kívüli eljárás</b>. Ilyenkor az útleveél 10 napon belül elkészül és akár lakcímre is postázhatjuk, vagy itt is átveheti személyesen.</p>			
		<p>Válaszlehetőség2: Hát, az tuti nem készül el. Most nyár van, ilyenkor sokan igényelnek okmányt, és bár 30 nap a jogszabályi ügyintézés, ilyenkor ezt is mindig túllépjük.</p>	<p>Ez téves válasz, hiszen az okmányigénylések számától függetlenül a normál eljárás jogszabályban meghatározott ügyintézési ideje 20 nap.</p>		
		<p>Válaszlehetőség3: Nos, ma van huszadika, tehát az 19 naptári nap. A rendes eljárás keretében igényelt útleveél ügyintézési határideje 20 nap. Szerintem nem lesz ezzel probléma. De ha teljesen biztosra szeretne menni, akkor van lehetőség gyorsított eljárásra is. Önöknek megfelelő lenne a soron kívüli eljárás. Ilyenkor az útleveél 7 napon belül elkészül és akár lakcímre is postázhatjuk, vagy itt is átveheti személyesen.</p>	<p>Jó válasz.</p>		
31.	Ügyfél (nő)	És az mennyibe kerülne?			Közben látszódik, hogy a háttérben, a szemben lévő ügyintézői







ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					<p>pultoknál cserélődnek az ügyfelek. Látszódnak a falra szerelt ügyfélhívók és az ügyféltér sarkában egy kis gyereksarok, egy színes asztallal, körülötte négy színes szék, rajta szétszórtan ceruzák és papírok. Az asztal mellett egy mesefigurás kis kerek szőnyeg van, rajta néhány fa játékkal. Az asztal felett, a falon van egy kis LCD monitor, amelyen hang nélkül meséket vetítenek. A szőnyegen egy 4 év körüli szőke, göndör hajú kislány üldögél, kezében egy fa kisvonattal.</p>
--	--	--	--	--	---

Nemzeti Közzolgálati Egyetem  
Postacím: 1581 Budapest, Pf.: 15.  
Cím: 1101 Bp., Hungária krt. 9-11.,  
Telefon: +36(1)432-9000  
Web: [www.uni-nke.hu](http://www.uni-nke.hu)

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujszechenyiterv.gov.hu](http://www.ujszechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					Mellette áll anyukája, aki az ügyfélhívót figyeli.
32.	Ügyintéző	Hány éves vagy Andris?			.
33.	Ügyfél (gyermek)	Nemsokára 11 leszek!			Büszkén válaszol, kihúzza magát
34.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Ó, hát akkor Te már egészen nagylegény vagy! Akkor az alapilleték 2500 Ft, és erre jön a soron kívüli pótdíj, ami 19 000 Ft, így összesen 21 500 Ft-ba kerülne.	Jó válasz.	J003 T010	
		Válaszlehetőség2: Ó, hát akkor Te már egészen nagylegény vagy! Akkor az alapilleték 2500 Ft, és erre jön a soron kívüli pótdíj, ami 29 000 Ft, így összesen 31 500 Ft-ba kerülne.	Ez téves válasz. A soron kívüli eljárás pótdíjának mértéke 19000 Ft.		
		Válaszlehetőség3: Ó, hát akkor Te már egészen nagylegény vagy! Akkor az alapilleték 2500 Ft, és erre jön a soron kívüli pótdíj, ami 39 000 Ft, így összesen 41 500 Ft-ba kerülne.	Ez téves válasz. A soron kívüli eljárás pótdíjának mértéke 19000 Ft.		
35.	Ügyfél (nő)	Hajjaj, az egy kicsit sok nekem, mert most annyi okmányt kell egyszerre igényelnem. Gondolom, hogy azért			Kétségbeesetten hol az ügyintézőre, hol pedig a kisfiára





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		kerül ennyibe, mert ilyen gyorsan elkészül, de hát sajnós ezt most biztosan nem fogom tudni kifizetni. Nem tudom, mit csináljak most. És személyi igazolvánnyal nem utazhat?			néz.
36.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Igen, tudom, hogy soknak hangzik, de a soron kívüli eljárás miatt szükséges a pótdíjat kifizetni. Azonban a rendes eljárás is elegendő lesz, véleményem szerint. Illetve, azt, hogy a személyi igazolvány megfelelő-e, sajnós nem tudom megmondani, hiszen azt sem tudom, hová utazik a fia.	Ez téves válasz. Az ügyintézőnek minden esetben arra kell törekednie, hogy segítsen az ügyfél számára és válaszoljon a feltett kérdésekre. Amennyiben az ügyfél által feltett kérdés megválaszolásához nem áll rendelkezésre elegendő információ, akkor további rávezető kérdésekkel segíteni kell az ügyfelet abban, hogy megnyíljon és az ügyintézéshez szükséges minden információt rendelkezésre bocsásson.		
		Válaszlehetőség2: Hát, ennyi a díja, akkor szeretné vagy nem?	Ez téves válasz. Nem válaszolt az ügyféli kérdésre, továbbá a stílus sem megfelelő, az udvarias megfogalmazásra minden esetben szükséges		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			figyelemmel lenni.		
		Válaszlehetőség3: Igen, tudom, hogy soknak hangzik, de a soron kívüli eljárás miatt szükséges a pótdíjat kifizetni. Azonban a rendes eljárás is elegendő lesz, véleményem szerint. Illetve, máris megmondom, hogy jó-e a személyi igazolvány. Hol lesz a kirándulás?	Ez jó válasz.		
37.	Ügyfél (nő)	Dániába mennek, tudja, csak azok kaptak lehetőséget, akiknek jól megy az angol. Andris pedig nagyon szorgalmas, szerencsére. Megérdemelné, hogy el tudjon menni.			Ránéz a kisfiára és mosolyog. A kisfiú is figyel, újra büszkén kihúzza magát és rámosolyog az ügyintézőre.
38.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Hát, pedig Andris nem megy Dániába.	Ez téves válasz, az ügyfélnek mindenképpen szükséges segítséget nyújtani.	Link1: <a href="http://www.kekkh.gov.hu/hu/utlevel">http://www.kekkh.gov.hu/hu/utlevel</a> Itt a „Gyakran ismételt kérdések” alatt a „Mely országokba lehet személyazonosító igazolvánnyal utazni? Kérdés ad választ	Nézi a monitort, megnyitja a KEK KH hivatalos honlapját, kikeresi a baloldalon lévő menüsorból az „Okmánykiállítás” menüpontot, kiválasztja. Ez után az „Útlevel”
		Válaszlehetőség2: Oh, akkor semmi probléma nincs, oda nem szükséges útlevel, elegendő érvényes személyi igazolvány is. Felírok Önnek egy honlapcímet, itt bármikor meg tudja nézni, hogy mely országokba	Ez jó válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		lehetséges személyi igazolvánnyal kiutazni. Azért az útlevél elvesztését mindenképpen szükséges felvezetnem – a visszaélések elkerülése végett – a nyilvántartásba. Esetleg szeretné rendes eljárásban, a 2500 Ft-os illeték mellett pótolni a kisfiú útlevelét?			menüpontra lép, ott legörget a lap aljára (végig folyamatos szöveget lát, bekezdésekre tagolva, fehér háttérrel), majd a „Gyakran ismételt kérdések” alatt a „Mely országokba lehet személyazonosító igazolvánnyal utazni?” kérdést megnyitja. Az elérhetőséget egy az asztalán lévő jegyzetömbből letépett papírlapra írja, és odanyújtja az ügyfélnek.
		Válaszlehetőség3: Hát, akkor útlevelet kell csináltatni, mert Dániába csak érvényes úti okmánnyal lehet kiutazni.	Ez téves válasz, Dániába elegendő a személyazonosító igazolvány is.		
39.	Ügyfél (nő)	Köszönöm. Hát végül is, nem lehet tudni, igen, ha már úgyis itt vagyunk.			
40.	Ügyintéző	Rendben van, ehhez azonban szükség lesz más iratokra is, illetve szükséges lesz az Ön ideiglenes személyazonosító igazolványa is hozzá. Úgyhogy			





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		javaslom, előbb az Ön okmányainak pótlásával kezdjük az ügyintézését és a végén a kisfia útlevelét is elintézzük. Szerencsére, itt a kormányablakban ezeket viszonylag gyorsan, egyszerre, itt nálam el tudjuk intézni. Megfelelő lesz így Önnek?			
41.	Ügyfél (nő)	Persze, Ön az ügyintéző. Amit javasol, azt tesszük. Viszont esetleg el tudná mondani – csak, hogy tudjam, úgy nagyjából mire számítsak –, hogy mi mennyibe fog kerülni, mennyit kell majd összesen fizetnem?			Mosolyog.
42.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Természetesen, semmi akadálya. Na, lássuk csak. A személyi igazolvány 1500 Ft, a lakcímkártya 1000 Ft, a <b>vezetői engedély</b> 4000 Ft, a törzskönyv és a forgalmi 6000 – 6000 Ft, és még ezen felül van a kisfiú útlevele, 2500 Ft, így összesen 21 000 Ft lesz a teljes összeg.	Ez jó válasz.		A kisfiú ez alatt ásít egy nagyot és nyújtózkodik.
		Válaszlehetőség2: Majd úgyis elmondom minden ügytípusnál, az úgy nekem egyszerűbb, remélem, megérti.	Ez téves válasz. Az ügyfél kérését és kérdését az ügyintéző – főleg a saját „kényelme” miatt – nem utasíthatja vissza. Minden helyzetben az ügyfelet szükséges előtérbe helyezni.		

Nemzeti Közzolgálati Egyetem  
Postacím: 1581 Budapest, Pf.: 15.  
Cím: 1101 Bp., Hungária krt. 9-11.,  
Telefon: +36(1)432-9000  
Web: [www.uni-nke.hu](http://www.uni-nke.hu)

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujszechenyiterv.gov.hu](http://www.ujszechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség3: Természetesen, semmi akadálya. Na, lássuk csak. A személyi igazolvány 1500 Ft, a laccímkartya 1000 Ft, a vezetői engedély 4000 Ft, a törzskönyv és a forgalmi 6000 – 6000 Ft, és még ezen felül van a kislefú útlevele 2500 Ft.	Ez téves válasz. Az ügyfél kérdése arra irányult elsősorban, hogy összesen mennyit kell majd fizetnie. Nagyon fontos, hogy az ügyintéző ügyintézés során alaposan figyeljen az ügyfélre és az általa feltett kérdésre adjon pontos és világos választ.		
43.	Ügyfél (nő)	Köszönöm.			
44.	Ügyintéző	Rendben, akkor legyen kedves átülni a fotófülkébe, csinálunk egy fotót az okmányaihoz. Sőt egyúttal a kislefia is beülhet nyugodtan Ön után, mert majd az útleveléhez szükség lesz róla is egy fényképre.			Rámutat a mellettük lévő fotófülkére. A fotófülkét látjuk, az ügyintéző szemével először kívülről. Egy vajsínű zárt fülke, amelynek ügyintézői pult felőli részén egy üveg nélküli kisle ablak (nyílás) található, itt belátni a fülkébe,





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió ( dátum):	2013. 07. 30.		

					ahol látható egy fa támla nélküli alacsony szék.
45.	Ügyfél (nő)	Gyere Andris, fénykép készül rólunk.			Az ügyfél a kisfiát nézi, majd átsétálnak a fotófülkéhez – közben a pult mögött az ügyintéző is átül a fotófülke mögötti munkaállomáshoz (ugyanolyan, mint a többi ügyintézői pult). Közvetlenül a fülké mellett is van egy üres szék a várakozó ügyfelek számára, ide ülteti az édesanya a kisfiát, majd ő maga a

Nemzeti Közzolgálati Egyetem  
Postacím: 1581 Budapest, Pf.: 15.  
Cím: 1101 Bp., Hungária krt. 9-11.,  
Telefon: +36(1)432-9000  
Web: [www.uni-nke.hu](http://www.uni-nke.hu)

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujszechenyiterv.gov.hu](http://www.ujszechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					fotófülkében lévő székre ül. A fülke belül teljesen egyszerű: az oldalán halványan látható egy nyomtatott tájékoztató plakát fényképekkel (ezek látszódnak) és hozzá tartozó rövid magyarázó szöveggel, hogy merre kell nézni, mit szabad viselni (pl. szemüveg – szemüveges arcról fotó, mellette pipa), mit nem (pl. napszemüveges fotó áthúzva), arcmimika korlátozása (áthúzott fénykép
--	--	--	--	--	---





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					egy nyelvnújtásról és egy áthúzott fotó túlzottan nevető arcról), az ügyféli széssel szemben a bal felső sarokban látható egy monitor, amelyen jelenleg az ügyfél sorszáma jelenik meg.
46.	Ügyintéző	Jó, akkor helyezkedjen el nyugodtan, szólok majd a kattintás előtt.			Az ügyintéző a fotófülke kis „ablakán” keresztül nézi az ügyfelet.
47.	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző belép a PhotoShop3 alkalmazásba, beírja felhasználónevét és jelszavát. A menüben „új sorszám kiadását” kéri, majd a monitor melletti papírtartóból levesz két <b>“Aláírás adatlap az okmányigényléshez”</b> formanyomtatványt. Az egyiket a nyomtatóba teszi és a rendszerben a „Nyomtatásra” kattint. Ilyenkor a		F001 A001	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		sorszám – amely a későbbi ügyintézésnél lesz fontos, ez alapján lehet beazonosítani és összekapcsolni a fényképet és aláírást az adott okmánnyal – rákerül a nyomtatványra. Kiveszi a nyomtatóból az adatlapot majd a rendszerben a „Tovább” gombra kattint, így megjelenik egy lista, ahol kiválaszthatja a megfelelő okmánytípusokat. Bejelöli a személyit, vezetőit és parkolási igazolványt. Ez után a „kész” gombbal lép tovább, amikor is a megjelenő menüsorból az „élőképe felvétel”-t választja. Ez után az „Arcképfelvétel” választja.			
48.	Ügyintéző	Akkor készülhet a fénykép?			
49.	Ügyfél (nő)	Igen-igen, készen állok.			Félénken mosolyog, körülnéz még egyszer és kihúzza magát.
50.	Ügyintéző	Válaszlehetőség 1: Akkor csak nyugodtan, lehet kicsit mosolyogni is, és meg fogom mutatni, hogy megfelel-e a kép. Rendben, akkor most nem pislogunk. Most látja a monitoron a képet, megfelelő lesz?	Ez jó válasz. Fontos, hogy az ügyintéző minden ügyintézési mozzanatról tájékoztassa az ügyfelet és mindenlehetőségre, amelyet az ügyfél igénybe vehet, hívja fel a figyelmét – ez esetben		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			pl. a fénykép kiválasztásának, adott esetben új kép készítésének lehetőségére.		
		Válaszlehetőség2: Na, akkor készítem a képet, figyeljen oda, mert csak egy képet csinállok.	Ez téves válasz. Több kép is készíthető, amennyiben az ügyfélnek nem felel meg.		
		Válaszlehetőség3: Üljön már rendesen, csinálom a fényképet!	Ez téves válasz. Az ügyintéző nem utasíthatja így az ügyfelet.		
51.	Ügyintéző	Akción: A kamerát mozgatja, hogy megfelelő legyen a beállítás, majd elkészíti a képet, amelyet lát az ügyintézői monitoron ő is, és az ügyfél is a fülkében lévő kijelzőn.		A001	
52.	Ügyfél (nő)	Igen, persze, hát nem vagyok túl fotogén.			Felnéz a bal felső sarokban lévő monitorra, ahol a korábbi sorszám helyett már megjelenik a róla készült arckép. Elmosolyodik és ránéz az ügyintézőre.
53.	Ügyintéző	Szerintem nagyon jó kép lett. De majd a kinyomtatott kérelmen is szerepelni			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		fog, és ha esetleg mégsem tetszik, még akkor is tudunk új képet készíteni.			
54.	Ügyintéző	Rendben, akkor közben odaadom ezt a nyomtatványt, legyen kedves aláírni a keretben, úgy, hogy abból ne lógjon ki. Ezt fogom felvinni, digitalizálni – ez végül is azt jelenti, hogy egy speciális eszközzel beszkennelem –, és így majd a kiállítás során, a szakrendszerből fog az aláírása rákerülni az okmányra.		A001	Odanyújtja a sorszámmal ellátott adatlapot az ügyfélnek.
55.	Ügyfél (nő)	Értem. Meg is van, tessék.			Elveszi az adatlapot, majd aláírja és visszaadja az ügyintézőnek.
56.	Ügyintéző	Akció: Az „Ok” gombra kattintva elfogadja a fényképet, majd az „Aláírás felvételezése” menüt választja. A rendszer ezt követően egy felugró ablakban jelzi, hogy a lapolvasóba kell helyezni az adatlapot, és rákérdez, hogy indulhat-e a beolvasás. Az ügyintéző az asztalon, jobb oldalon lévő lapolvasóba helyezi az adatlapot és rákattint az „Igen”-re. Megtörténik a beolvasás, amelynek eredményeként a monitorán látszik az aláírás. Rákattint		A001	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		az „ok” gombra. Ekkor a rendszer megkérdezi, hogy kíván-e új sorszámot kérni. Az ügyintéző az „Igen”-re kattint. Ekkor a folyamat előlről indul, behelyezi a nyomtatóba a másik adatlapot és rányomtatja a sorszámot. Ez után kiválasztja az útlevelet a rendszerben.			
57.	Ügyintéző	Rendben, akkor Önnel egyelőre végeztünk, kérem, cseréljenek helyet, most jön a nagylegény. Gyere, Andris, ülj be ide, és majd nézz a kamerába Te is, ha szólok.			A nő és gyermeke helyet cserélnek.
58.	Ügyfél (kisfiú)	Igen, én majd nagyon fogok mosolyogni.			Az anyukáját nézi, kicsit félénken és közben leül a kamera elé.
59.	Ügyfél (nő)	Azért annyira ne mosolyogj, és ne grimaszolj, mert ez egy hivatalos papír, tudod. Na, gyere, ülj át ide.			
60.	Ügyintéző	Figyelj Aranyos, ott látsz egy fekete kamerát, abba nézz bele, próbálj meg nem pislogni, amikor mondom, hogy most repül, és már készül is a fotó. Rendben?			A kisfiú arca látszódik, miközben beszél az ügyintéző. A kisfiú izgatottan figyeli a kamerát és az ügyintézőre pillant néha.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

61.	Ügyfél (kisfiú)	Oké. De én is látom a képet, ez olyan, mint egy fényképező? És ezt ki is nyomtathatjuk, megmutatnám apának otthon?			Komoly arccal néz körbe-körbe a fülkében és közben lóbálja a lábát.
62.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Igen, ahogy anyukád is, Te is fogod majd látni a fényképedet a monitoron, én pedig itt a számítógépen. Ez is egy kamera, mint a fényképezőgépeknél, de azért ez nem egészen ugyanolyan, ezt egy számítógépes program segítségével tudom kezelni, és külön van a kamera, amit ott látsz fent a fülkében, külön pedig, amit meg kell nyomni a fényképezéshez, ez itt van nálam. Csak a fényképet nem tudom Neked kinyomtatni, de anyukád majd kap egy nyomtatványt, azon szerepel, hogy útlevelet szeretnél, és azon látszik majd a fényképed is.	Ez jó válasz.		
		Válaszlehetőség2: Most nincs idő ezekre, látod Kisfiam, hogy mennyien várnak még, úgyhogy nézz a kamerába, hadd csináljam a fényképet.	Ez téves válasz. Az ügyintéző nem lehet türelmetlen, és nem sürgetheti az ügyfeleket, továbbá az ügyfél kérdéseire minden esetben szükséges válaszolni.		
		Válaszlehetőség3:	Ez téves válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Nem olyan, és nem tudok képet nyomtatni. Ül egyenesen, légy szíves, hadd csináljam gyorsan a képet, hogy haladjunk már.	Az ügyintéző nem lehet türelmetlen, és nem sürgetheti az ügyfeleket.		
63.	Ügyfél (kisfiú)	De jó, de jó, akkor lehet csinálni, én felkészültem ám!			Már sokkal bátrabb, kihúzza magát büszkén és egyenesen a kamerába néz.
64.	Ügyintéző	Oké, figyelj, most repül a kismadár.			Készíti a fényképet. Majd a kisfiúra néz, a kisfiú még mindig „peckesen” ül, egyre jobban mosolyog.
65.	Ügyintéző	Akció: Az előzőekhez hasonlóan újra elindítja az arckép felvételét, beállítja a kamerát és elkészíti a fényképet.			
66.	Ügyintéző	Na, most látod fent azt a monitort, jó lesz a fénykép, vagy csináljunk egy másikat?			A nyíláson keresztül mutatja, hogy merre felé nézzen a fiú, ahol a monitort láthatja a fülkében.
67.	Ügyfél (kisfiú)	Nekem nem annyira tetszik.			Az anyukájára néz durcásan és a térdére csap.







Foratókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

68.	Ügyfél (nő)	Jaj, Andris, jó lesz ez, mert még rengeteg dolgot kell elintéznünk, és mások is szeretnének ám sorra kerülni. Jó lesz ez, köszönjük szépen.			A kisfiú felé fordulva beszél. Utána az ügyintézőre néz.
69.	Ügyintéző	Rendben, akkor ezt az adatlapot is alá kell írni.			Odanyújtja az a nő felé a kisfiú kérelem adatlapját.
70.	Ügyfél (kisfiú)	Aláírhatom én? Hadd írjam én, „lécci”?!			Tapsol a kezeivel és közben az ügyintézőt nézi. A szemei kikerekedtek, tekintete vágyakozást fejez ki.
71.	Ügyfél (nő)	Andris, te még kicsi vagy ehhez, ezek hivatalos okmányok, majd én fogom aláírni.			Összehúzza a szemöldökét miközben a kisfiúra nézve magyaráz.
72.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Kisfiam, hallgass édesanyádra, és ne rendetlenkedj! Te még írni sem tudsz.	Ez téves válasz. Nem lehet kioktató stílusban, türelmetlenül vagy idegesen beszélni az ügyféllel. Ezen kívül, amennyiben a gyermek írástudó, saját kezűleg is aláírhat.	Ü001	
		Válaszlehetőség2: Aláírhat gyermek is, amennyiben	Ez jó válasz. Szakmailag megfelelő, kitér		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		írásképes – egy majdnem 11 éves nagyfiú pedig már bőven tud írni, ugye –, és ez szerepel majd a kiállított okmányon is. Viszont magát a kérelmet, amit majd az ügyintézés során kinyomtatok Önnek, azaz a tényleges jognyilatkozatot csak 14 éves kor felett teheti a gyermek, úgyhogy ez esetben azt Önnek szükséges aláírnia.	az okmányon megjelenő aláírás és a tényleges jognyilatkozat, vagyis a kérelem közötti különbségre.		
		Válaszlehetőség3: Sajnálom Drágám, de mivel még nem vagy 14 éves, ezért sajnos igaza van anyukádnak, nem írhatasz alá. De a fényképet rólad készítjük és pár év múlva aztán már alá is írhatasz, jó így?	Ez téves válasz. Amennyiben a gyermek írástudó, akkor saját maga is aláírhat.		
73.	Ügyfél (nő)	Rendben, Andris, akkor gyere Te is, szépen aláírod itt, látod, úgy, hogy nem lóg ki a keretből. Az is fontos, hogy jól olvasható legyen. Itt van, nézd csak...			A kisfiú felé fordul, az édesanya aláírja az egyik nyomtatványt, a kisfiú a másikat. Ezután a nő visszaadja a papírt az ügyintézőnek. A kisfiúnak aláírás közben végig „fülig ér” a szája, nagyon mosolyog és miután befejezte az





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					írást még kétszer megnézi a lapot, majd a pultra teszi, odatozza az ügyintéző felé.
74.	Ügyintéző	Akción: A rendszerben kiválasztja az aláírás felvételezését ugyanúgy, mint korábban, behelyezi a lapolvasóba az adatlapot, majd „Ok” gombra kattint és kilép az alkalmazásból.		A001	
75.	Ügyintéző	Jó, rendben is vagyunk, akkor legyenek szívesek visszajönni a pulthoz. Illetve, ha szeretnéd, Andris, hogy ne unatkozz... Látod ott azt a játszósarkot, ahol a kislány is üldögél? Ott találsz papírt, amire rajzolhatsz, vagy játszhatsz a fautókkal, sőt, mesét is nézhetsz a tévén.			Mindketten visszamennek az eredeti helyükre, és az ügyintéző is visszaül az ügyintézői munkaállomáshoz. Ezután, miközben magyaráz a korábban már látható, sarokban lévő gyereksarokra mutat, ahol a kislány még mindig játszik.
76.	Ügyfél (nő)	Ez milyen jó dolog. Tényleg Andris, nem ülsz oda, amíg mi elintézzük a			Odafordul a kisfia felé, mosolyog, és a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		papírokat? Nézd, az a kislány is milyen szépen játszik ott.			gyereksarokra mutat ő is.
77.	Ügyfél (kisfiú)	Nem tudom, most inkább nem. Majd ha már nagyon unatkozom, akkor lehet. De a tv-t innen is látom ám.			Az anyukájához beszél – néha rápillant a gyereksaroknál lévő tv-re –, de inkább az ügyintézőt nézi, látszik, hogy szimpatikus számára.
78.	Ügyfél (nő)	Jól van.			A kisfiúra mosolyog, majd visszafordul az ügyintéző felé.
79.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Rendben, akkor most készítjük Önnek az ideiglenes személyi igazolványt. Először rögzítem az elvesztés tényét. Erről majd egy <b>jegyzőkönyvet</b> is felveszünk, ezt a szakrendszerben automatikusan kitöltöm, és a kérelemmel együtt ezt is alá kell majd írnia. Van Önnél esetleg születési, illetve házassági anyakönyvi okirat, amennyiben a férje nevét használja?	Ez jó válasz.	J004 T011	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség2: Akkor most készítjük Önnek az ideiglenes személyi igazolványt. Először rögzítem az elvesztés tényét, aztán már nyomtatom és laminálom is az okmányt. Van Önnél esetleg születési, illetve házassági anyakönyvi okirat, amennyiben a férje nevét használja?	Ez téves válasz. Az elvesztett személyi igazolványról szükséges jegyzőkönyvet felvenni a szakrendszer segítségével.		
		Válaszlehetőség3: Akkor most rögzítem az elvesztés tényét és felvesszük a jegyzőkönyvet, aláírja a kérelemmel együtt, aztán 30 napon belül kiállításra kerül a személyazonosító igazolványa. Van Önnél esetleg születési, illetve házassági anyakönyvi okirat, amennyiben a férje nevét használja?	Ez téves válasz. Az ügyfél nem rendelkezik más személyazonosításra alkalmas okmánnyal, ideiglenes személyi igazolványt kell helyben kiállítani számára.		
80.	Ügyfél (nő)	Hát sajnós erre nem is gondoltam, nem vettem fel a férjem nevét, nem tudom itt van-e a születésem, mindjárt megnézem a papírok között.			Kétségbeesetten nézi az ügyintézőt és újra a papír mappában keresgél, abból a papírokat egyesével a pultra teszi.
81.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Hát, akkor ne is keresse meg, viszont így most nem tudunk továbbhaladni,	Ez téves válasz, mert nem küldhetjük el az ügyfelet, ráadásul az új jogszabályi	J005	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		vizontlátásra.	környezet lehetővé teszi, hogy születési anyakönyvi kivonat nélkül is lehessen ügyintézni.		
		Válaszlehetőség2: Az baj, ha nincs meg! Akkor most fáradjon haza, kérem, és jöjjön vissza a születési kivonattal.	Ez téves válasz, mert nem küldhetjük el az ügyfelet, ráadásul az új jogszabályi környezet lehetővé teszi, hogy születési anyakönyvi kivonat nélkül is lehessen ügyintézni.		
		Válaszlehetőség3: Nem probléma, változott a jogszabály, és ha ezek nincsenek itt, akkor elég a nyilvántartásban ellenőrizni a személyes adatokat, illetve, ha szeretné, tudunk igényelni Önnek egy új születési kivonatot. Legyen kedves a nevét mondani, a születése helyét és dátumát, valamint az édesanyja nevét.	Ez jó válasz.		
82.	Ügyfél (nő)	Takács Klára. Születtem 1968. 05.20.-án, Székesfehérváron. Édesanyám neve Kiss Katalin.  Hová mész, Andris?			A papírokat visszateszi a mappába és elteszi a szatrába. Eközben a kisfiú elindul a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					gyereksarok felé.
83.	Ügyfél (kisfiú)	Csak rajzolok valamit.			Visszafordul, és az anyjára néz, közben unottan megvonja a vállát.
84.	Ügyfél (nő)	Jó, de akkor vagy ott maradsz, vagy visszajössz, ha végeztél, de máshova ne mászkálj el, rendben van?			Miközben beszél a mutatóujját rázza és szigorú tekintettel nézi fiát.
85.	Ügyfél (kisfiú)	Igenis!			Grimaszol, bólogat és odamegy a gyereksarokhoz. A kislány már nincs ott. Leül egy székre és rajzolni kezd.
86.	Ügyintéző	Akción: Az ügyintéző belép a SZIG-ÚTLEVÉL alkalmazásba, beírja a felhasználónevét és jelszavát. A bediktált személyes adatokat begépel a felületen megjelenő személyes adatok mezőkbe, így a monitoron láthatóvá válik az		A002	A monitort nézi, gépel.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		ügyfél részletes adatlapja. Ezeket ellenőrzi az ügyintéző, összeveti, hogy egyezés van-e.			
87.	Ügyintéző	Ez is rendben, köszönöm.			.
88.	Ügyfél	Közben megtaláltam, tessék.			Átadja a születési anyakönyvi és a házassági kivonatot is az ügyintézőnek.
89.	Ügyintéző	Rendben, köszönöm szépen.			Megnézi, összeveti az adatokat a monitoron megjelent adatokkal és visszaadja az ügyfélnek.
90.	Ügyintéző	Akció: A SZIG-ÚTLEVÉL alkalmazásban ez után kiválasztja a személyi igazolvány ügyintézt, majd kiválasztja az igazolvány elvesztését a megfelelő menüpontban.		A002	
91.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Akkor beírom, hogy bankkártyás fizetés lesz.	Ez téves válasz. Az ügyfél helyett nem hozhat döntést az ügyintéző. A megfelelő, ráutaló kérdéssel lehet ösztönözni az ügyfelet,	T012	Közben, a székével egy félméternyit hátragurul és kinyitja az ablakot.







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			azonban minden döntés előtt szükséges a kérdést feltenni.		
		Válaszlehetőség2: Beállítottam a fizetés módját is, mehetünk tovább.	Ez téves válasz. Az ügyfél helyett nem hozhat döntést az ügyintéző. A megfelelő, ráutaló kérdéssel lehet ösztönözni az ügyfelet, azonban minden döntés előtt szükséges a kérdést feltenni. Továbbá az ügyfél számára teljes körű információátadás szükséges.		
		Válaszlehetőség3: Bankkártyával szeretne majd fizetni? Elnézést, nagyon megállt itt a levegő. Szóljon majd, ha esetleg huzat megy Önökre.	Ez jó válasz.		
92.	Ügyfél (nő)	Igen, ha lehet, majd mindenhol azzal fizetnék. Ez egyébként készpénzfelvételnek minősül?			Nézi az ügyintézőt, de néha a gyereksarokra pillant, ilyenkor látni a még mindig rajzoló kisfiút.
93.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Nem, ez bankkártyás vásárlásnak minősül és majd a végén tud egy összegben fizetni.	Ez jó válasz.		





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség2: Igen, annak. Akkor mégse bankkártyás fizetés legyen?	Ez téves válasz. A bankkártyás fizetés ez esetben bankkártyás vásárlásnak minősül.		
		Válaszlehetőség3: Nem teljesen mindegy, kérem? Már beállítottam, hogy azzal fizet.	Ez téves válasz. Az ügyféllel udvariasan kell beszélni és a feltett kérdésekre minden esetben szükséges válaszolni.		
94.	Ügyfél	Köszönöm.			
95.	Ügyintéző	Szeretném egyúttal tájékoztatni, hogy van egy szolgáltatásunk, amelynél, ha megadja a a telefonszámát és az e-mail címét, akkor küldünk értesítést az okmány elkészültéről. Szeretné ezt igénybe venni esetleg?			A nő figyeli az ügyintézőt és közben a korábban pulton maradt papírzsebkendő csomagot a zsebébe teszi.
96.	Ügyfél (nő)	Hát nem is tudom, mennyibe kerül? És mit lehet még tudni róla, mikor kapok értesítést pontosan?			Gondolkodó arckifejezéssel kérdéz.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

97.	Ügyintéző	<p>Válaszlehetőség1: Azt hiszem ingyenes, de majd kiderül. Egyébként pedig akkor kapja az értesítést, amikor már át tudja venni a kész okmányt, vagy pedig postázásra került és nemsokára megérkezik.</p>	<p>Ez téves válasz. Az ügyintéző nem mondhatja, hogy „Azt hiszem.” A feltett kérdésekre egyértelmű választ kell adni.</p>		
		<p>Válaszlehetőség2: Ez egy teljesen ingyenes szolgáltatás. Emellett nagyon hasznos, az ügyfeleink szívesen veszik igénybe, mert nem kell külön fáradni azzal, hogy telefonon vagy más módon érdeklődjön az okmány állapotáról. Amikor az elkészül és átvehető, vagy adott esetben postázásra kerül, már rögtön küldi is a rendszer az értesítést.</p>	<p>Ez jó válasz.</p>		
		<p>Válaszlehetőség3: Az e-mail ingyenes, az sms viszont normál sms díjjal működik. Az értesítést akkor kapja meg, amikor az okmánya elkészült és bejöheth érte, átveheti vagy adott esetben, postázásra került és nemsokára megérkezik a megadott címre.</p>	<p>Ez téves válasz. Az e-mail és az sms egyaránt ingyenes szolgáltatás.</p>		
98.	Ügyfél (nő)	<p>Akkor természetesen igen. De inkább csak sms-t kérnék, mondjam a</p>			Tüsszent.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		telefonszámom?			
99.	Ügyintéző	Egészségére! Igen, legyen kedves mondani a számot!			
100.	Ügyfél (nő)	Köszönöm, 70-es, 000 3242. Egyébként azt kérhetem, hogy a lakcímemre postázzák ki?			
101.	Ügyintéző	Akción: A fentiek alapján a szakrendszerben beállítja (rádiógombos menüben belekattint) a bankkártyás fizetési módot és az értesítést sms-re, itt a mezőbe begépel a mobilszámot.		A002	
102.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Lakcímmre postázást sajnos nem lehet kérni, tekintettel arra, hogy ideiglenes személyazonosító igazolványt állítunk ki, csak személyesen tudja majd átvenni az elkészült <b>állandó személyazonosító igazolványát</b> . Majd az átvételkor le kell adnia az ideiglenes személyi igazolványt. De ezt lehet <b>meghatalmazással</b> is intézni.	Ez jó válasz.	J006 T013	Közben az nő elővesz egy papírzsebkendőt és megtörli az orrát, majd megint a kislát nézi. A kislát látszik, aki még mindig rajzol, de pont felnéz és rámosolyog anyukájára.
		Válaszlehetőség2: Persze, lehet.	Ez téves válasz. Ideiglenes személyazonosító kerül kiállításra, csak a személyes átvételre van lehetőség.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség3: Nem tudom, mindjárt megkérdezem valamelyik kollégát.	Ez téves válasz, az ügyintézés menetével szükséges tisztában lenni.		
103.	Ügyfél (nő)	Ja, értem.			
104.	Ügyintéző	Felírok közben Önnek még egy honlapcímet. Itt egy elektronikus felületen – szintén ingyenesen – nyomon tudja követni az okmánykészítés aktuális státuszát. Az okmánystátusz lekérdező használatával nagyon gyorsan és egyszerűen tájékozódhat az igényelt okmány naprakész állapotáról. Az igénylői adatlapon – amit majd ki fogok nyomtatni Önnek – szereplő számot kell majd beírni a felületen. Ezzel láthatja majd például, hogy a személyi igazolvány kérelme mikor kerül végleges feldolgozásra, mikortól kezdődik a kiállítás, mikortól vehető át a kész okmány, sőt az átvétel ténye is megjelenik a felületen, a visszaélések nyomon követhetősége érdekében. Ez tulajdonképpen jól kiegészíti az előbbieken említett értesítés-szolgáltatást, amelyet közvetlen elérhetőségén, keresés nélkül kap, de már csak az eljárás végéről, az okmány		Link2: <a href="https://osterweb.kekkh.gov.hu/osterweb/">https://osterweb.kekkh.gov.hu/osterweb/</a>	Az asztalán lévő jegyzettömbből levesz egy papírt, ráírja a címet és odaadja az ügyfélnek.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		átvehetőségéről vagy kipoztázásáról, ez a felület pedig a folyamat egészét, részleteiben, az eljárás főbb lépéseit, szakaszait is megmutatja.			
105.	Ügyfél (nő)	Köszönöm szépen, ez tényleg nagyon jól hangzik. Jó, hogy végig megnézhetem, hogy mi történik és számíthatok az átvétel körülbelüli idejére is, legalább nem kell mindig telefonálgatnom. Nagyon jó, hogy vannak ilyen szolgáltatások ingyen. Közben még megkérdezhetem, hogy ennek mennyi lesz a díja? Tudom az elején is számoltuk, csak így jobb, hogy az okmányoknál is hallom.			Hálásan nézi az ügyintézőt és közben elveszi a papírt és a pénztárcájába teszi.
106.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Jó, akkor ennek majd az eljárási illetéke 3000 Ft lesz. Nyomtatom a jegyzőkönyvet és az ideiglenes személyi igazolványt.	Ez téves válasz. Akkor lenne 3000 Ft az eljárási illeték, ha adatpontosítás miatt válna szükségessé az ideiglenes személyazonosító igazolvány kiadása.	J007	
		Válaszlehetőség2: Jó, akkor ennek majd az eljárási illetéke 1500 Ft lesz. Nyomtatom a jegyzőkönyvet.	Ez jó válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség3: Jó, ennek nincs eljárási illeteke, úgyhogy rögtön nyomtatom a jegyzőkönyvet és az ideiglenes személyi igazolványt.	Ez téves válasz. Az eljárási illeték ebben az esetben 1500 Ft.		
107.	Ügyintéző	Akció: Miután az ügyintéző beállította a kártyás fizetést és az értesítést, a szakrendszer felajánlja a jegyzőkönyv felvételét. AZ ügyintéző elfogadja és a jegyzőkönyv kinyomtatását választja, 2 példányban, közben pedig előveszi a mellette lévő bal fiókból az ideiglenes személyi igazolvány biankót. A nyomtató felé nyúl, először a jegyzőkönyveket átnyújtja az ügyfélnek, aztán az okmánynyomtatóba teszi a biankót és rányomtatja az ideiglenes személyi igazolványt – a szakrendszer segítségével –, majd laminálja, és az ügyfélnek adja a jegyzőkönyvekkel.		A008	
108.	Ügyintéző	Itt is vannak a jegyzőkönyvek, legyen kedves aláírni, és mindjárt adom az okmányt is. Az egyik példány természetesen az Öné.			Odanyújtja a dokumentumot.
109.	Ügyfél (nő)	Tessék, aláírtam. Mikor készül el az állandó okmányom?			Aláírja, majd visszaadja a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					papírokat.
110.	Ügyfél (kisfiú)	Kész vagyok, ezt rajzoltam, Neked adom.			Visszaszalad a kisfiú és letesz egy papírt az ügyintézői pultra, az ügyintéző felé fordítva. A papíron egy színes rajz van egy kertés házról, kívül virágok és egy kutya.
111.	Ügyintéző	Jaj, de aranyos vagy, köszönöm, és milyen szépen rajzolsz!			
112.	Ügyfél (kisfiú)	Az ott a kutyánk, nemrég kaptam.			Büszkén kihúzza magát és a rajzra mutat, mosolyog. Az édesanyja is mosolyog és Ő is a rajzot nézi.
113.	Ügyfél (nő)	Igen, a nagyszüleitől kaptuk.			Az ügyintézőre néz és mosolyog.
114.	Ügyintéző	Nekem is van egy kiskutyám, úgy hívják, hogy Vacak. A tiédnek mi a neve?			
115.	Ügyfél (kisfiú)	Lusti, mert mindig alszik, igaz anya?			Az anyukáját nézi.
116.	Ügyfél (nő)	Az biztos, szerencsére. Hol is tartottunk?			Felnevet és aztán az ügyintézőre néz.







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

117.	Ügyintéző	Akció: Beolvassa az ideiglenes személyi igazolvány tetején szereplő kódszámot az asztalán, jobb oldalon, az okmánynyomtató mellett elhelyezkedő vonalkódolvasó segítségével – ezzel a rendszerbe kerül az ideiglenes okmány is, így a későbbiekben visszakereshető. A monitoron megjelenik az beolvasott számhoz tartozó ideiglenes személyi igazolvány tétel adatai. Itt kiválasztja az állandó SZIG kezdeményezése funkciót és beírja a photoshop azonosító számát. Ezután nyomtatja a kérelem adatlapot két példányban.		A002	
118.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Ott, hogy mikor készül el az állandó személyi igazolványa. Az állandó személyi 20 napon belül elkészül. Itt van a kérelem, kérem, írja alá és az egyik példány az Öné.	Ez jó válasz.	T014 J008	
		Válaszlehetőség2: Ott, hogy mikor készül el az állandó személyi igazolványa. Az állandó személyi 30 napon belül elkészül. Tessék a kérelem, kérem, írja alá és az egyik példány az Öné.	Ez téves válasz. Az állandó személyi igazolvány 20 napon belül készül el.		
		Válaszlehetőség3:	Ez téves válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Ott, hogy mikor készül el az állandó személyi igazolványa. Az állandó személyi 20,30 nap alatt készül el. Itt is van a kérelem, kérem, írja alá és az egyik példány az Öné.	Az ügyfél kérdésére határozott és egyértelmű választ kell adni. Az állandó személyi igazolvány 20 napon belül készül el.		
119.	Ügyfél (nő)	Jó, de az ideiglenes személyi igazolvány az meddig lesz érvényes? Gondolom azért, amíg megvan az állandó, addig biztos, ugye?			A kisfiú közben a pulton lévő tájékoztató szórólapokat nézegeti.
120.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Igen, természetesen. Az ideiglenes személyi igazolvány érvényességi ideje is 20 nap.	Ez téves válasz. Az ideiglenes személyi igazolvány jogszabályban meghatározott érvényességi ideje 30 nap.	Ü002	
		Válaszlehetőség2: Igen, természetesen. Az ideiglenes személyi igazolvány érvényességi ideje pontosan megegyezik azzal az időtartammal, amíg az állandó okmány elkészül. Ez azt jelenti, hogy az állandó okmány elkészülés pillanatától kezdve – ha az pl. 17 nap, akkor a 17. naptól – válik az ideiglenes személyi igazolvány érvénytelenné.	Ez téves válasz. Az ideiglenes személyi igazolvány jogszabályban meghatározott érvényességi ideje 30 nap, ez független az állandó okmány elkészültétől, de természetesen az állandó személyi igazolvány átvételével az ideiglenes igazolvány érvényességi ideje megszűnik.		
		Válaszlehetőség3: Természetesen, hiszen az ideiglenes	Ez jó válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		igazolvány azért kerül kiállításra, mert más személyazonosításra alkalmas okmánya nem áll rendelkezésre. Az ideiglenes személyi igazolvány jogszabályban meghatározott érvényességi ideje 30 nap.			
121.	Ügyintéző	A következő, ehhez az eljáráshoz kapcsolódva, a lakcímgazolvány pótlása lesz, ehhez nem állítunk ki jegyzőkönyvet. Meg tudja mondani esetleg a személyi azonosítóját?			.
122.	Ügyfél (nő)	Ezt most nem értem, olvassak be valami számot erről az ideiglenesről?			Nézegeti az ideiglenes személyi igazolványát.
123.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Nem, a személyi azonosító vagy más néven személyi szám a lakcímkártyán szerepel, az Ön esetében 2-essel kezdődik (ez a szám adott személy nemére vonatkozik), utána jön a születési dátum hat számjeggyel – az évnek csak az utolsó két jegye – és a végén még 4 számjegy, ami az adott napon születettek számát jelzi, illetve ellenőrzési célokat szolgál.	Ez jó válasz.	J009	
		Válaszlehetőség2: Nem, mondja, legyen kedves a személyi azonosító számát.	Ez téves válasz. Ha elsőre nem értette az ügyfél a kérdést, akkor nem		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			megismételni kell azt, mert azzal nem visszük előrébb az ügyintézését. Ehelyett elmagyarázni, segíteni kell neki, hogy egyértelmű legyen, mit kér tőle az ügyintéző.		
		Válaszlehetőség3: Nem, a személyi azonosító vagy más néven személyi szám a lakcímkártyán szerepel, az Ön esetében 1-essel kezdődik (ez a szám adott személy nemére vonatkozik), utána jön a születési dátum nyolc számjeggyel és a végén még 4 számjegy, ami az adott napon születettek számát jelzi, illetve ellenőrzési célokat szolgál.	Ez téves válasz. Nő esetében 2-essel kezdődik a számsor, továbbá a születési dátumnak csak hat számjegye – az évszám utolsó két számjegye a hónap és a nap – szerepel az azonosító számban.		
124.	Ügyfél (nő)	Hú, hát hirtelen nem emlékszem. Egy pillanat, hátha felírtam valamelyik papírra. Tudja, ebben a mappában mindféle ügyintézéshez meg ilyesmihez szükséges papírt tartunk, lehet, hogy felírtam valahová.			A papír mappában keresgél újra. A kislány visszatér a szórólapot a pultra, majd a gyereksarok felé fordul és nézi a tv-t.
125.	Ügyfél 3	Jaj, meddig tart ez még?! Mit keresgél folyton, nekem csak egy papír kell, nem cserélhetünk, amíg előkaparja végre?!			Hátulról egy másik ügyfél mérgesen közbeszól. Feláll az





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					ülőhelyéről és a magasban lobogtatja a mappáját, majd miután befejezte a mondatát, visszaül és flegma arckifejezéssel maga elé mered.
126.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Elnézést Uram, de türelmet kérek Öntől, a Hölgy is kivárta a sorsszámát, és biztosan mindjárt szólítja majd egy kollégám. Önnek pedig nem szükséges megkeresni, a név, a születési dátum és édesanyja neve alapján is tovább tudunk itt is lépni.	Ez jó válasz. Higgadtan kell kezelni az idegesebb ügyféli reakciókat, helyzeteket is, továbbá fontos az is, hogy az ügyfél számára adott helyzetben legkényelmesebb és gyorsabb megoldás kerüljön kiválasztására.	T015	
		Válaszlehetőség2: Az úrnak teljesen igaza van, üljön, kérem félre, keressen meg minden papírt, addig tudom intézni a rövidebb ügyeket. Aztán majd tetszik szólani, ha megtalált mindent. Jó lesz így?	Ez téves válasz. Nem szabad „megijedni” az esetlegesen agresszívakban, idegesen reagáló ügyfelektől. Fontos, hogy megnyugtató, de határozott reakció kerüljön kifejezésre ezekben az esetekben. Valamint, az ügyfelek behívása az ügyféli irányító segítségével		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

			történik, ilyen jellegű „csere” nem történhet.		
		Válaszlehetőség3: Uram, maga hallgasson, törődjön a saját dolgával. Hol is tartottunk, Hölgym?	Ez téves válasz. Az olyan szélsőséges helyzetekben, mint például egy ügyfél idegessége, agresszivitása is fontos a higgadtság megőrzése és nyugodt, de határozott reakció kifejezése.		
127.	Ügyfél (nő)	Megtaláltam, bocsánat. Akkor tehát 2 születési dátum xxxx.			Hátranéz a várakozókra, majd visszafordul az ügyintéző felé.
128.	Ügyintéző	Akción: Az INTOKM szakrendszerbe belép és beírja a személyi számot, ami alapján a monitoron megjelennek a személyes adatok. Ebben a szakrendszerben intézi a lig kiállítását. Kiválasztja a lakcímkártya pótlását. Beállítja, hogy nem történt adatváltozás, és beállítja a bankkártyás fizetést. Ezután előveszi a fiókból egy a biankót és a nyomtatóba teszi, nyomtatja az igazolványt, majd a nyomtató melletti lamináló gépben laminálja.		A003	.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

129.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Köszönöm, rendben is van. Akkor most beállítom, hogy nem történt adatváltozás, itt ezzel jelezzük tulajdonképpen a vesztsést is. Ennek az eljárási illetéke 1500 Ft lesz.	Ez téves válasz. Az illeték összege 1000 Ft.	J010 T016	
		Válaszlehetőség2: Köszönöm, rendben is van. Akkor most beállítom, hogy nem történt adatváltozás, itt ezzel jelezzük tulajdonképpen a vesztsést is. Ez az eljárás illetékmentes.	Ez téves válasz. Az illeték összege vesztes miatti pótláskor 1000 Ft, illetékmentesség kizárólag eltulajdonítás esetében áll fenn.		
		Válaszlehetőség3: Köszönöm, rendben is van. Akkor most beállítom, hogy nem történt adatváltozás, itt ezzel jelezzük tulajdonképpen a vesztsést is. Ennek az eljárási illetéke 1000 Ft lesz.	Ez jó válasz.		
130.	Ügyfél (nő)	Köszönöm szépen. Akkor mi a következő?			Visszateszi a mappát a szatyorba. A kisiú megunja a tv nézést és újra ásít egyet, majd körbe-körbe nézelődik és a jobb oldali ügyintézői pult felett





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					észrevesz egy faliróát, azt nézi meredten, ahogy a másodpercek mennek és mennek.
131.	Ügyintéző	<p>Válaszlehetőség1: A vezetői engedély pótlását intézzük szerintem. Érvényes volt még a vezetői engedély, ugye? Azért ezt megnézzük a rendszerben, illetve azt is, hogy meddig tart az érvényessége. Mert szeretném felhívni a figyelmét, hogy a vezetői engedély pótlása 4000 Ft-ba kerül, és ebben az esetben az érvényessége az orvosi érvényességével lesz megegyező, viszont, ha egy új egészségügyi alkalmassággal visszajön legközelebb és egy új vezetői engedélyt igényel, annak az illetéke is 4000 Ft, de akkor az érvényességi idő 5 év lesz.</p> <p>Válaszlehetőség2: Nem tudom, igazából nekem mindegy a sorrend, Ön mit szeretne?</p>	<p>Ez jó válasz. Fontos, hogy a bizonytalan ügyfelet az ügyintéző segítse, „irányítsa”.</p> <p>Ez téves válasz. Ha az ügyfél kérdést tesz fel, arra választ vár, ilyenkor segíteni, „irányítani” kell.</p>	T017 J011	







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség3: Hú, elnézését kérem, de elfelejtettem, hogy miket is sorolt fel pontosan, kicsit elbizonytalanodtam, hogy mi maradt ki. Kérem, válasszon Ön nyugodtan, hogy mit szeretne, mivel folytassuk!	Ez téves válasz. Ha az ügyfél kérdést tesz fel, arra választ vár, ilyenkor segíteni, „irányítani” kell. Továbbá fontos, hogy az ügyintéző az ügyintézés alatt végig figyelemmel kísérje az ügyfél által már közölt információkat. Ha túl sok információról van szó, akkor javasolt menet közben jegyzetelni, visszakérdezni csak végső esetben lehet.		
132.	Ügyfél (nő)	Hát köszönöm, de sajnós a férjem – ahogy említettem – mozgássérült és ezért szükségem van a jogsimra minél előbb. Ráadásul nem is olyan régen lett megújítva, úgyhogy köszönöm, de inkább pótolatnám most. És tényleg ezzel tudok majd vezetni?			„Mevakarja” – bizonytalansága jeleként – a fejét közben.
133.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Rendben, semmi akadálya. Igen, Magyarországon belül a jegyzőkönyv igazolja a járművezetési jogosultságot a kiállítás keltétől számított 30 napig. Na, akkor először érvénytelenítjük az elvesztett okmányt és felvesszük a jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyvhöz be	Ez jó válasz.	J012 J013	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		kell írnom az ideiglenes személyi igazolvány számát, mutatná, kérem?			
		Válaszlehetőség2: Nem. Akkor vezethet újra, ha kész az új jogosítványa.	Ez téves válasz. A kiállított jegyzőkönyv Magyarország területén a kiállítás keltétől számított 30 napig érvényes.		
		Válaszlehetőség3: Nem tudom. Odaadom a jegyzőkönyvet így is, úgy is, és aztán majd nézzen utána otthon, hogy most tudunk tovább haladni, rendben?	Ez téves válasz. A kiállított jegyzőkönyv Magyarország területén a kiállítás keltétől számított 30 napig érvényes. Emellett az ügyfelet nem sürgetheti az ügyintéző, továbbá nem válaszolhat kérdésre „Nem tudom”-mal. Minden esetben szükséges az ügyfélnek választ adni, ha esetleg az ügyintéző ezt nem tudja megadni, akkor is neki kell megoldást találnia, nem háríthatja ezt az ügyfélre.		
134.	Ügyfél (nő)	Persze, tessék. És egyébként az új gépjármű vezetőim mennyi idő alatt készül el?			Az ideiglenes személyi igazolványt az ügyintéző felé tolja az asztalon.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

135.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Köszönöm. A határidő ez esetben az általános 30 nap, de természetesen előbb is elkészülhet, ez a maximális idő.	Ez jó válasz.	Ü003	
		Válaszlehetőség2: Köszönöm. Az ügyintézési idő 20 nap a jogsinál.	Ez téves válasz. Az eljárás ügyintézési határideje 30 nap.		
		Válaszlehetőség3: Köszönöm. Az ügyintézési idő a jogosítvány esetében 20 és 30 nap között változó.	Ez téves válasz. Az eljárás hivatalos, jogszabály szerinti ügyintézési határideje 30 nap. A gyakorlat természetesen lehet kevesebb, de ezt nem lehet konkrétan előre meghatározni, így nem célszerű hangsúlyozni az ügyfél számára.		
136.	Ügyintéző	Akción: Az INTOKM szakrendszerben marad. A személyi számot újra beírja. A vezetői engedély okmányt választja. A bevitt adatok alapján rákattint a régi vezetői engedély adatlapjára. Ellenőrzi, hogy érvényes-e még az okmány, illetve egy papírra feljegyzi az okmány számát. Kiválasztja az engedély érvénytelenítését elvesztés miatt, a		A003	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		megjegyzésbe pedig beírja az ideiglenes személyi igazolvány számát. A szakrendszer ezután jegyzőkönyvet ajánl fel, ezt elfogadja, és a jegyzőkönyv nyomtatását választja, amelyet kér példányban nyomtat ki. A nyomtató felé nyúl, majd a jegyzőkönyveket az ügyfél számára átadja.			
137.	Ügyintéző	A jegyzőkönyveket is kérem, legyen szíves aláírni.			Odanyújtja a dokumentumokat a nő felé.
138.	Ügyfél (nő)	Jó, tessék.			Aláír és visszaad egy példányt.
139.	Ügyfél (kisfiú)	Anya, anya, mikor megyünk haza? Ott van egy óra, látod. Melyik óráig megy a mutató, most látom, hogy 9 óra van, ugye?			A kisfiú finoman ütögeti a pultot az édesanyja előtt, hogy Ő figyeljen rá. Mikor az anyuka odanéz, a kezét kinyújtva mutat a korábban már megmutatott faliórára, amely 9 óra 5 percet mutat.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

140.	Ügyfél (nő)	Andris, legyél még egy kicsit türelmes, kérlek. Mindjárt végzünk, ne figyelj az órát folyton, úgy sokkal lassabban telik az idő. Nem tudom, pontosan mikor, szerintem egy negyed óra, igen, körülbelül. Nem akarsz rajzolni még valamit?			A kislány nézi, de a „Nem tudom pontosan, szerintem egy negyed óra.” Mondat alatt ránéz – megerősítést várva – az ügyintézőre, majd bólint és mutat a távolba a gyereksarok felé.
141.	Ügyfél (kislány)	Már nem akarok többet rajzolni és különben is én nagy vagyok már, az a szék meg kicsi. Akkor nézem innen a tv-t, de siessél.			Morcos arckifejezéssel magyaráz, mikor a „nagy vagyok már”-t mondja, kihúzza magát és mutatja a székét. Aztán a tv felé fordul, de közben visszanéz anyjára és az „siessél” szónál mutatóját felemeli.
142.	Ügyfél (nő)	Jó, jó, sietek. Elnézést kérek.			Nevet, majd ránéz az ügyintézőre.
143.	Ügyintéző	Ugyan, semmi baj. Köszönöm, az			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		aláírás után akkor most elindítom a pótlási kérelmet.			
144.	Ügyintéző	Akció: AZ INTOKM rendszerben új ügyintézőt választ. Beírja – a jegyzetfüzetére felírt – előző okmány számát, így a monitoron a vezetői engedély adatok láthatóak újra, de már érvénytelenként szerepel az okmány.		A003	
145.	Ügyintéző	Itt is beállíthatom az értesítést az okmány elkészültére vonatkozóan? Kérem, legyen kedves még egyszer diktálni akkor a telefonszámát.			
146.	Ügyfél (nő)	Igen, köszönöm: 70-es, xxx cccc			Bólogat.
147.	Ügyintéző	Akció: Az INTOKM szakrendszerben rögzíti a bankkártyás fizetést, az sms értesítést (ehhez begépel a megadott telefonszámot), majd begépel a photoshop azonosítót, és a kiállítás kezdeményezését választja. Ezután a szakrendszer felajánlja az igénylőlap nyomtatását, amit két példány megtesz az ügyintéző. A nyomtató felé fordul és kiveszi a lapokat, majd átadja az ügyfélnek.		A003	
148.	Ügyintéző	Itt van a kérelem, ezt is szíveskedjen aláírni és akkor kész is van.			Odanyújtja a dokumentumot.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

149.	Ügyfél (nő)	Jó, tessék. De akkor most? Elnézést kérek, de még van a férjem parkolási igazolványa, a törzskönyv, a forgalmi és a közgyógy igazolvány is. Meg majd a végén a kisfiam útlevele. Elnézést, tudom, hogy sok ez így együtt.			Aláír és visszaadja az egyik példányt. Majd kérdőn néz az ügyintézőre és szabadkozik.
150.	Ügyintéző	Igen-igen, semmi probléma. Azért ülök itt, hogy segítsek. És látja, milyen gyorsan haladunk? Akkor nézzük is meg a parkolási igazolványt.			Belép a PARKIG szakrendszerbe közben.
151.	Ügyfél (nő)	Igen, adom máris a meghatalmazást.		F002	A papír mappában keres, és egy dokumentumot nyújt az ügyintéző felé.
152.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Rendben, akkor máris kezdhetjük az ügyintézését.	Ez téves válasz. A parkolási igazolvány pótlását meghatalmazással, személyes megjelenés nélkül kizárólag abban az esetben lehet intézni, amennyiben az igazolványra jogosult által kitöltésre kerül. A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványának igénylésére vonatkozó kérelem.	J014 T018 F004	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség2: Hát, ez így kevéske lesz.	Ez téves válasz. Az ügyintézőnek minden szükséges információt át kell adnia az ügyfél számára, tehát amennyiben szükséges még egyéb dokumentum az ügyintézéshez, arról is tájékoztatni kell az ügyfelet.		
		Válaszlehetőség3: Köszönöm. Mivel a férje nincs itt, szükséges mellé egy kérelem is, amelyen szerepel a férje aláírása, valamint egy egy évnél nem régebbi igazolványkép.	Ez jó válasz.		
153.	Ügyfél (nő)	Jaj, hát olyanom nekem nincs. Azt hittem elég csak a meghatalmazás.			Riadtan néz és össze-vissza rakogatja a papírjait a pulton zavarában.
154.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Akkor két lehetőség van, vagy a férje személyes megjelenése szükséges, és addig tudjuk intézni a többi okmányt, vagy pedig adok most Önnek egy ilyen nyomtatványt, foglalunk egy közeli időpontot és akkor ezt legközelebb tudja majd elintézni.	Ez jó válasz.	F002	







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Válaszlehetőség2: Hát, tudja, hogy szól a mondás: hinni csak a templomban...	Ez téves válasz. Az ügyfél számára segítséget kell nyújtani minden esetben, ha lehetséges több megoldás felkínálásával.		
		Válaszlehetőség3: Hát, sajnós akkor nem tudom, mit tehetnénk.	Ez téves válasz. Az ügyfél számára minden esetben az ügyintézőnek kell segítséget nyújtani, akár több megoldást felkínálnia.		
155.	Ügyfél (nő)	Hát igazság szerint anélkül is tudunk közlekedni, úgyhogy akkor viszek inkább egy ilyen kérelmet és legközelebb intézem.			Már nyugodtan válaszol, összerendezi a papírjait.
156.	Ügyintéző	Természetesen. Már is adom. A vesztes tényét itt is rögzíteni szükséges, továbbá erről is jegyzőkönyvet kell felvenni.			Az asztalon egy papír dokumentumtartóból kivesszi egy mappát, abból előveszi a kormányzatványt és az ügyfélnek adja. Majd belép a PARKIG rendszerbe. Jegyzőkönyvet készít, kinyomtatja, és az ügyfélnek





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

				adja aláírásra.
157.	Ügyfél (nő)	Köszönöm. Tessék.		Elveszi, ezt a papírt is a mappájába teszi. A másikat aláírja és visszaadja. Közben ránéz a kislára, aki nézi a gyereksarokban felfüggesztett tv-t.
158.	Ügyintéző	Rendben, akkor esetleg szeretne egy időpontot foglalni a pótlásra?		
159.	Ügyfél (nő)	Jaj, nem köszönöm, mert ezt a férjemmel is egyeztetnem kell. De egyébként, ha legközelebb intéznom kell valamit – bár remélem, hogy mostanában nem hagyom el megint semmim –, akkor bármilyen ügyintézésre tudok időpontot foglalni?		Kínosan mosolyog.
160.	Ügyintéző	Igen, természetesen, hat hétre előre biztosítunk foglalható időpontokat. Nagyon tudom ajánlani a jövőbeli ügyintézés alkalmával, ha majd egyeztetett a kedves férjével, mert az időpontfoglalással lehetővé válik, hogy előre betervezzék a napot, nem szükséges kivárniuk a sort, főleg így a nyári időszakokban, amikor azért		

Nemzeti Közzolgálati Egyetem  
Postacím: 1581 Budapest, Pf.: 15.  
Cím: 1101 Bp., Hungária krt. 9-11.,  
Telefon: +36(1)432-9000  
Web: [www.uni-nke.hu](http://www.uni-nke.hu)

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
[www.ujsechenyiterv.gov.hu](http://www.ujsechenyiterv.gov.hu)  
06 40 638 638



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.



Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		nagyobb az ügyélforgalom. Amikorra lefoglalják az időpont, akkor rögtön sorra is kerülnek, ezzel rengeteg idő megspórolható. Én tudom, hogy mekkora segítség tud ez lenni, az ember szépen meg tudja tervezni a napot és akkor sok mást is elintézhet.			
161.	Ügyfél (nő)	Hát ezt jó tudni.			Egyetértően bólogat.
162.	Ügyintéző	Jól van, akkor most a forgalmi és a törzskönyv a következő.			
163.	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző belép a JARMU-JAROK szakrendszerbe. Új kérelem felvételét választja.		A004	
164.	Ügyintéző	Kérem, legyen kedves megmondani az autó rendszámát.			
165.	Ügyfél (nő)	(...) xxx-425			Egy kicsit gondolkodik, ez látszik az arcán és közben lefelé néz, aztán hirtelen felemeli a fejét (mert észébe jutott) és diktálja a rendszámot.
166.	Ügyintéző	Akció:		A004	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Az ügyintéző beírja a rendszám adatokat a megfelelő mezőbe, ezáltal megjelennek a jármű adatai. Itt ellenőrzi azokat.			
167.	Ügyintéző	Köszönöm, lehívtam a rendszerben a jármű adatait, látom, hogy az adatok rendben, az Ön nevén szerepel a jármű. Szükséges itt is felvennünk egy jegyzőkönyvet.			Miközben az ügyintéző beszél hozzám, végig bólogat.
168.	Ügyintéző	Akció: Utána megnyitja a számítógépen az "Iratminták " nevű mappát, onnan megnyitja a jegyzőkönyv mintát. Kitölti az adatokat (személyes adatok, vesztés ideje, helye, dátum), majd rákattint a nyomtatásra 2 példányban. Elfordul a nyomtató felé, és kiveszi a két jegyzőkönyvet, majd az ügyfél felé nyújtja.		F003	
169.	Ügyfél (kisfiú)				Újra ásít, de most nagyon nagyot és nem teszi a szája elé a kezét.
170.	Ügyfél (nő)	Tedd a szád elé a kezed, lelátok a pocakodba, tudod, már mondtam sokszor! Most már tényleg mindjárt végzünk.			A kisfiú felé fordulva magyaráz mosolyogva.
171.	Ügyfél (kisfiú)				Csak megvonja a





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					vállát és aztán bólint egyet igenlően.
172.	Ügyintéző	Kérem, legyen kedves aláírni, és az egyik példányt visszaadni.			
173.	Ügyfél (nő)	Aláírtam.			Aláír és visszanyújtja az egyik példányt.
174.	Ügyintéző	Köszönöm, most nézzük azt a törzskönyvet.			A monitort nézi, majd kimosolyog az ügyfélre.
175.	Ügyintéző	Akció: Kiválasztja a törzskönyv cseréje, pótlása, érvénytelenítése menüt. Ezzel kérelemre passziválja a törzskönyvet.		A004	
176.	Ügyintéző	Most kérelemre, a vesztés okán passziváltam a törzskönyvet. Itt is beállítom a kártyás fizetést.			
177.	Ügyfél (nő)	Ez mennyibe fog kerülni?			Kicsit előrébb hajol az ügyintéző felé, és az arcán látszik, hogy zavarban van, mikor rákérdez, oldalra pillant és a „szeme sarkából” figyel, hogy hallja-e más.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

178.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: 6000 Ft a pótlás díja. Tájékoztatom kell továbbá, hogy ez az összeg, most ügynevezett előfizetés, mert a pótlást még nem tudjuk elintézni, tekintettel a (...)	Ez jó válasz.	J015 T019	Az ügyintéző mondatát nem tudja befejezni, mert a levegővételnél az ügyfél közbeszól.
		Válaszlehetőség2: 8000 Ft a pótlás díja. Tájékoztatom kell továbbá, hogy ez az összeg, most ügynevezett előfizetés, mert a pótlást még nem tudjuk elintézni, tekintettel a (...)	Ez téves válasz. A pótlás díja 6000 Ft.		
		Válaszlehetőség3: A törzkönyv pótlása ingyenes. Tájékoztatom kell továbbá, hogy ez az összeg, most ügynevezett előfizetés, mert a pótlást még nem tudjuk elintézni, tekintettel a (...)	Ez téves válasz. A pótlás díja 6000 Ft.		
179.	Ügyfél (nő)	Elnézést, de előre nem szeretnék fizetni semmiért. Hogy lehet az, hogy egy hivatalban „ügynevezett” előfizetést kérnek, ezt így nem értem egészen? És miért nem tudja intézni a pótlást, akkor mi értelme most a jegyzőkönyvnek, meg a bekért adatoknak? Bocsánat, de ezt én tényleg			Az arca meglepettséget tükröz. Az “ügynevezett” kifejezésnél a két kezével mutatja az időzőjelet. Utána felemeli a levegőbe





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		nem értem így.			a jegyzőkönyvet az ügyintéző felé. Majd leteszi és megvonja a vállait, mutatva az „értetlenségét”.
180.	Ügyintéző	Válaszlehetőség 1: Elnézést kérek, máris elmagyarázom. A törzskönyv pótlásának speciális eljárása van. Annak sorszámát vesztés esetén szükséges megjelentetni a Magyar Közlöny mellékletét képező Hivatalos Értesítőben, ezt a mi értesítésünk alapján a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal végzi. A megjelenéstől számított 15. napon már indítható a pótlás. Ha az illetéket befizeti most, akkor a pótlás automatikusan történik. A legyártást követően a lakcímre postázásra kerül az okmány. Ezért, hogy ne kelljen még egyszer befáradnia, szükséges ilyenkor megfizetni az illetéket.	Ez téves válasz. A pótlás a Közlönyben történő megjelenéstől számított 15. nap eltelte után, tehát a 16. naptól indul.	Ü004 T020	
		Válaszlehetőség2: Most akkor hagyja, hogy elmondjam, vagy akkor feláll és hazamegy ügyintézés nélkül?	Ez téves válasz. Nem megfelelő a stílus, továbbá nem küldhető el segítség nélkül az ügyfél.		
		Válaszlehetőség3:	Ez jó válasz.		





Foratókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Elnézést kérek, máris elmagyarázom. A törzskönyv pótlásának speciális eljárása van. Annak sorszámát vesztés esetén szükséges megjelentetni a Magyar Közlöny mellékletét képező Hivatalos Értesítőben, ezt a mi értesítésünk alapján a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal végzi. A megjelenéstől számított 15. nap eltelte után, tehát a 16. napon már indítható a pótlás. Ha az illetéket befizeti most, akkor a pótlás automatikusan történik. A legyártást követően a lakcímre postázásra kerül az okmány vagy, ha szeretné, átveheti itt is. Azért, hogy ne kelljen még egyszer befáradnia a pótlás kérelmezésére, szükséges ilyenkor megfizetni az illetéket.			
181.	Ügyfél	Ja, értem. Nem tudtam, hogy ez így működik, de legalább nem kell, hogy emiatt is még egyszer bejőjjen. Jó a postázás itt is, köszönöm.			Megértően bólogat.
182.	Ügyintéző	Rendben. Akkor itt is szükséges egy jegyzőkönyv felvétele. Máris készítem.  Tessék, legyen kedves aláírni és visszaadni az egyik példányt.		T021	Az „Iratminták” mappából a számítógépen megnyitja a jegyzőkönyvet,







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					majd kitölti (személyes adatok, vesztés helye, ideje, dátum). Rákattint két példányban a nyomtatásra, majd az ügyfél felé nyújtja.
183.	Ügyfél (nő)	Ezt is aláírtam. Akkor mi következik?			Aláír és az egyik dokumentumot visszaadja.
184.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Akkor most a forgalmit is tudjuk intézni, ezt azonnal ki is állítom. Az illeték itt 8000 Ft lesz.	Ez téves válasz. Az illeték 6000 Ft ez esetben.	T022	Mosolyog.
		Válaszlehetőség2: Akkor most a forgalmit is tudjuk intézni, ez 30 napon belül készül el. Az illeték itt is 6000 Ft lesz.	Ez téves válasz. A forgalmi engedély azonnal kiállítható.		
		Válaszlehetőség3: Akko, most a forgalmit is tudjuk intézni, ezt azonnal ki is állítom. Az illeték itt is 6000 Ft lesz.	Ez jó válasz.		
185.	Ügyfél	Köszönöm.			Mosolyog és rápillant a kislára, aki még mindig a tv-t bámulja, de





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					látszik, hogy mindjárt elalszik.
186.	Ügyintéző	Akció: A JARMU-JAROK szakrendszerben ugyanúgy a rendszám alapján megjeleníti a jármű adatait, majd a forgalmi engedély cseréje, pótlása kérelmet veszi fel. Rögtön ezután visszakattint a számítógép asztalán megnyitott jegyzőkönyv mintára, kitölti és két példányban nyomtatja. A nyomtató felé nyúl és kiveszi a példányokat, amelyet átad az ügyfél részére.		A004	
187.	Ügyintéző	Itt is szükséges jegyzőkönyv kiállítása, kérem, írja alá.			
188.	Ügyfél (nő)	Itt is van.			Aláír, majd visszaadja az egyik példányt.
189.	Ügyintéző	Akció: Beállítja a bankkártyás fizetést, majd a fiókból előveszi a ktiöltetlen, biankó forgalmi engedélyt, beteszi az okmánynyomtatóba, és kinyomtatja a forgalmi. Majd kiveszi a nyomtatóból és az ügyfélnek adja.		A004	
190.	Ügyintéző	És akkor már csak a kislegény útlevele és a közgyógyellátási igazolvány maradt			A kisfiú – hallva, hogy őt említik –





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		hátra.			odafordul az ügyintéző felé, de aztán visszafordul a tv irányába.
191.	Ügyintéző	Akció: Visszakattint a SZIG-ÚTLEVÉL szakrendszerre.		A002	
192.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Az útlevelelhez kellene fog a kisfiú személyije és már indítom is az ügyintézését.	Ez téves válasz. Az útlevelel pótlásához a személyin kívül szükséges a lakcímgazolvány is, ha van ilyen okmánya, illetve a másik szülő megfelelő formátumú hozzájáruló nyilatkozata.	Ü005 F005	A nő figyeli az ügyintézőt.
		Válaszlehetőség2: Mivel Ön és a kisfia is jelen vannak személyesen, ezért itt már nincs is szükség semmire, indítom is az ügyintézését a rendszerben.	Ez téves válasz. Az útlevelel pótlásához a személyin kívül szükséges a lakcímgazolvány is, ha van ilyen okmánya, illetve a másik szülő megfelelő formátumú hozzájáruló nyilatkozata.		
		Válaszlehetőség3: Kérem szépen a kisfiú személyi igazolványát, ha van lakcímkártyáját, illetve szükséges egy a közjegyző, a járási hivatal, a gyámhivatal, a büntetés	Ez jó válasz.		





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		végrehajtási intézet vezetője, a konzuli tisztviselő, az útlevélhatóság vagy a járási hivatal előtt tett, vagy a szülő által kiállított, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozat a másik szülő részéről is. Valamint a kisfiú születési anyakönyvi kivonata.			
193.	Ügyfél (nő)	Igen, a kisfiam személyi igazolványa és születési kivonata itt van, adom. Nyilatkozatunk is van, csak nem tudom, hogy elhoztam-e. Elvileg ebbe a mappába tettem mindet. Lássuk csak. Megtaláltam, itt is van.			Átadja a kisfiú okmányait és egy papír mappában keres. Kiveszi a nyilatkozatot és átadja az ügyintézőnek.
194.	Ügyintéző	Köszönöm, rendben. Személyesen szeretné átvenni, ha elkészül, vagy postázhatjuk lakcímre? És itt is állíthatok sms értesítőt, ugye?			
195.	Ügyfél (nő)	Lakcímre kérném, köszönöm, és kérünk értesítőt köszönöm, a számom: 70-es, xxx cccc még mindig.			Mosolyog és közben bólogat,
196.		Akció: A SZIG-ÚTLEVÉL szakrendszerben a személyi igazolvány adatait beírja, ez alapján a monitoron megjelenik kisfiú minden adata. Ezeket ellenőrzi. Majd új kérelem indítását választja. Beírja a		A002	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		photoshop sorszámát is (ez itt is a fényképhez és az aláíráshoz kell). Rögzíti az intézkedést az előző okmány elvesztésére vonatkozóan. A rendszerben beállítja az 5 évet és a normál eljárást és a bankkártyás fizetést, valamint a lakcímre postázást. Ez után a szakrendszer felajánlja a jegyzőkönyvet, amit két példányban nyomtat. A nyomtatóból kiveszi a két példányt és az ügyfél felé nyújtja.			
197.	Ügyintéző	Legyen kedves aláírni ezt is.			
198.	Ügyfél (nő)	Meg is van.			Visszaadja a papírt az ügyintézőnek.
199.	Ügyintéző	Akció: A rendszerben a „Gyártásba” funkcióra kattintva indítja el az okmány legyártását, majd nyomtatja a kérelmeket. A nyomtatóból kiveszi a kérelmeket, és átadja az ügyfélnek.		A002	
200.	Ügyintéző	Tessék, itt is van a kérelem, ezt is írja alá.			
201.	Ügyfél (nő)	És ez mennyi ideig lesz érvényes? Egyébként nem kellett volna ujjnyomatot is adni a kisfiamnak, akkor nem lenne jó hosszabb ideig?			Visszaadja az egyik példányt. Kérdő tekintettel nézi az ügyintézőt.
202.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1:	Ez téves válasz.	T023	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		Nos, az útlevél kiskorú esetében 10 évig érvényes. És 12 éves kor alatt nem vehető ujjnyomat, de az érvényességi idő nem is ettől függ.	Az érvényességi idő 5 év.		
		Válaszlehetőség2: Jaj, de, azt el is felejtettem, akkor üljön vissza gyorsan a fotófülkébe, kérem, bocsánat.	Ez téves válasz. 12 éves kor alatt nem vehető ujjlenyomat.		
		Válaszlehetőség3: Nos, az útlevél kiskorú esetében 5 évig érvényes. És 12 éves kor alatt nem vehető ujjnyomat, de az érvényességi idő nem is ettől függ.	Ez jó válasz.		
203.	Ügyfél	Köszönöm, így már értem, ezt nem is tudtam. De végül is ez így logikus, mert ők még picik és gondolom, ezért van ez így. Na jó, akkor azt hiszem már csak egy dolog maradt, esetleg a közgyógy igazolványt is tudjuk pótolni most? Elhoztam a férjem meghatalmazását, remélem, lehet azzal intézni.			Benyúl a szatrába és egy papírt nyújt az ügyintéző felé. Közben bólogat.
204.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Természetesen, ezt is el tudjuk indítani, amihez elegendő a meghatalmazás is. Azonban a közgyógyellátási igazolvány pótlására az egészségbiztosítási szakigazgatási szervnek van hatásköre, így Én most felveszem a vesztes tényét,	Ez jó válasz.	Ü006	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		és a kérelmet továbbítani fogom a szakigazgatási szervnek.			
		Válaszlehetőség2: Miért, ezt is mondtam az elején? Akkor elnézést, nálunk nem lehet közgyógyot intézni, tessék átfáradni a kormányhivatal egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szervéhez.	Ez téves válasz. A közgyógyellátási igazolvány pótlása megindítható a kormányablakban.		
		Válaszlehetőség3: Igen, a kormányablakban, alapesetben ez indítható lenne, azonban sajnos a közgyógyellátási igazolvány nem pótolható meghatalmazással, ezt csak személyes megjelenéssel lehet elintézni.	Ez téves válasz. A közgyógyellátási igazolvány pótlására lehetőség van meghatalmazás útján egyaránt. Azonban itt csak a vesztés és pótlás iránti kérelem bejelentése történik, majd az a tényleges ügyintézés érdekében továbbításra kerül az egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szervhez.		
205.	Ügyfél (nő)	Értem, de akkor végül is most felvesszük a bejelentést, ha jól értem, és a kérelmet. És utána mi történik? Hogyan kapom meg az új igazolványt, be kell majd jönnöm érte ide, vagy oda, a másik hivatalba?			Beszéd közben kérdőn figyeli az ügyintézőt, és kicsit széttárja a kezeit, jelezve, hogy nem ismeri az





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					ügyintézés menetét.
206.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: A felvett bejelentést továbbítom a szakigazgatási szervnek, amely – a visszaélések elkerülése érdekében – érvényteleníti azt a megfelelő nyilvántartásban, majd elindítja az új igazolvány kiállítását, amelyet kizárólag személyesen vehet majd át az ottani ügyfélszolgálaton.	Ez téves válasz. Az igazolvány postázásra kerül az ügyfél számára.	T024 Ü007	
		Válaszlehetőség2: A felvett bejelentést továbbítom a szakigazgatási szervnek, amely – a visszaélések elkerülése érdekében – érvényteleníti azt a megfelelő nyilvántartásban. Azonban a pótlás, azaz az új igazolvány kiállításának ügyintézése érdekében személyesen be kell mennie a szakigazgatási szervhez még egyszer.	Ez téves válasz. A kormányablak felől továbbításra kerül a bejelentést. Ennek alapján a szakigazgatási szerv az igazolványt érvényteleníti, illetőleg elindítja az új igazolvány kiállítását, amely az elkészültekor postázásra kerül az ügyfél számára.		
		Válaszlehetőség3: A felvett bejelentést továbbítom a szakigazgatási szervnek, amely – a visszaélések elkerülése érdekében – érvényteleníti azt a megfelelő nyilvántartásban. Ezt követően tudja elindítani az új igazolvány kiállítását,	Ez jó válasz.		







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		amelyet alapesetben postai úton fog kézbesíteni az Ön, illetve a férje számára, lakcímre. Azonban, ha szeretné, most a bejelentésnél más cím is megadható. Illetőleg, ha ez rendkívül sürgős, lehetőség van az igazolvány azonnali pótlására is a szakigazgatási szervnél.			
207.	Ügyfél (nő)	Nem, köszönöm, a lakcímre postázás teljesen megfelelő. De, csak hogy tudjam, mikorra számíthatok rá, ez is 30 nap alatt kerül kiállításra?			Csóválja a fejét.
208.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1: Nem, ennek az ügyintézési ideje 15 nap, ezen belül kiállításra kerül az új igazolvány.	Ez jó válasz.	Ü008	
		Válaszlehetőség2: Igen, ennél az igazolványnál is 30 napos ügyintézési határidőről beszélhetünk.	Ez téves válasz. Az ügyintézési határidő 15 nap ebben az esetben.		
		Válaszlehetőség3: Nem, ennél az igazolványnál 20 napos ügyintézési határidőről beszélhetünk.	Ez téves válasz. Az ügyintézési határidő 15 nap ebben az esetben.		
209.	Ügyfél (nő)	Ó, ez nagyon jó. És még csak annyi kérdésem lenne ezzel kapcsolatban, hogy pénzben mit fog ez jelenteni nekem, ennek mennyi a díja?			Örömeben kicsit megütögeti a pultot a jobb tenyerével.
210.	Ügyintéző	Válaszlehetőség1:	Ez jó válasz.	J016	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		A pótlás ingyenes, illetékmentesség vonatkozik rá.			
		Válaszlehetőség2: A pótlás illetéke 1500 Ft.	Ez téves válasz. A közgyógyellátási igazolvány pótlására irányuló eljárás illetékmentes.		
		Válaszlehetőség3: Az igazolvány kiállítása 1500 Ft-os illeték mellett történhet, de a pótlás ingyenes.	Ez téves válasz. A közgyógyellátási igazolvány kiállítása is illetékmentes.		
211.	Ügyfél (nő)	Hát ez nagyon jó, köszönöm. Most megvan minden gyógyszerünk, úgyhogy a 15 nap is bőven bele fog férni. Az, hogy nem kerül pénzbe az új igazolvány, annak pedig most különösen örülök.			Bólint egy nagyot és mosolyog.
212.	Ügyintéző	Akció: Az ügyintéző a számítógépen az Iratmintákból kiválasztja a megfelelő adatlapot, kitölti, majd kinyomtatja 2 példányban, és az ügyfél felé nyújtja.		A005	
213.	Ügyintéző	Kérem, legyen kedves aláírni és egy példányt visszaadni.			
214.	Ügyfél (nő)	Itt van, tessék.			Aláír és visszaadja az egyik nyomtatványt.
215.	Ügyintéző	Rendben is vagyunk, ezt a kérelmet			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

		fogom továbbítani a szakigazgatási szervnek, és ők – ahogy mondtam – intézni fogják az új igazolvány kiállítását, 15 napon belül.			
216.	Ügyfél (nő)	Nagyon köszönöm a kedvességét!			Mosolyog.
217.	Ügyintéző	Igazán nincs mit, ezért vagyok itt, és nagyon örülök, hogy tudtam segíteni. Most már csak a fizetés maradt hátra.			
218.	Ügyintéző	Akción: Az ügyintéző belép az STB szakrendszerbe. Kiválasztja a bankkártyás fizetés indítását. Ekkor a monitoron megjelenik az összes ügyintéző neve. Kiválasztja a saját nevét, majd kijelöli a listán a megfelelő tételeket (látja az egyes ügyintézéseket felsorolva név alapján) és elindítja a fizetést.		A006	
219.	Ügyintéző	Kérem szépen a bankkártyáját.			
220.	Ügyfél (nő)	Igen, itt van. Mennyit fogok fizetni végül?			A pénztárcájába nyúl, abból kiveszi és odaadja a kártyát. Közben oldalra néz a kassziára, akivel egymásra mosolyognak. Az





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					anya mosolya vidámabb, a kisfiúé éppen egy kis mosoly, már nagyon unatkozik, látszik az arcán.
221.	Ügyintéző	A személyi 1500 Ft, a lakcím 1000 Ft, a vezetői engedély 4000 Ft, törzskönyv és forgalmi 6000 – 6000 Ft és még a kisfiú útlevele 2500 Ft, így összesen 21 000 Ft. Tessék, a PIN kódot kell beírni, aztán zöld gomb és mindjárt kész vagyunk.			A kártyát a készülékbe helyezi, beüti az összeget és a készüléket az ügyfél felé nyújtja.
222.	Ügyfél (nő)	Hát, az jó sok, de hát mit csináljon az ember, ha ilyen figyelmetlen, hogy elhagyja az iratait, nem igaz?!			A készüléken írja be a PIN-t, közben csóválja a fejét. Visszaadja a készüléket.
223.	Ügyintéző	Hát igen, sajnós ez sok minden volt egyszerre. Most még nyomtatok Önnek egy összevont pénztári bizonylatot.			A nő közben karba teszi kezeit.
224.	Ügyintéző	Akció: Az STB-ben lezárul a fizetés, a rendszer felajánlja az összevont pénztári bizonylat nyomtatását. Kinyomtatja a bizonylatot. A nyomtató felé fordul, kiveszi a bizonylatot és átadja az ügyfélnek.		A006	





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

225.	Ügyintéző	Tessék, itt is a bizonylat és akkor végeztünk is. Remélem, hogy megfelelő volt az ügyintézés.			
226.	Ügyfél (nő)	Igen, nem is gondoltam, hogy itt tényleg mindent el tudok majd intézni, azt pedig főleg nem, hogy ilyen gyorsan. Nagyon szépen köszönöm a kedvességét és a segítségét.			Mosolyog az ügyintézőre.
227.	Ügyintéző	Igazán nincs mit, örülök, hogy tudtam segíteni. Viszont, azért, hogy a jövőben még inkább ügyfélbaráttá tudjuk tenni a kormányablakunkat és azért, mert kíváncsiak vagyunk az ügyfelek véleményére, készítettünk egy elektronikus elégedettségmérőt – ez a kis tablet –, amelyen csupán néhány rövid feleletválasztós kérdés szerepel. Esetleg lenne kedves kitölteni?			
228.	Ügyfél (nő)	Természetesen, nagyon szívesen.			Kedvesen és már nyugodtan mosolyog, miközben még a szatyrába a mappájába pakolja a papírokat.
229.	Ügyintéző	Köszönöm, akkor itt van a tablet, és ha esetleg valami nem egyértelmű, akkor kérdezzen nyugodtan.			Az ügyintéző a pult bal oldalán elhelyezett tablettel





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

					megfogja és a nő felé fordítja.
230.	Ügyfél (kisfiú)	Nyomhatom én, Anya?			Hirtelen felélénkül és odafordul a pulthoz. Beszéd közben, már meg is fogja a tabletet.
231.	Ügyfél (nő)	Igen, persze, csak szépen, óvatosan, jó, amelyikre mutatok, mindig azt.			Átadja a kisfiú kezébe.
232.	Ügyfél (nő)	Tessék, végeztünk is. Még egyszer köszönöm. Vizontlátásra, szép napot! Köszönj Te is, Andris!			Visszafordítja az ügyintéző felé a tabletet, majd feláll és visszatolja a széket. A kisfiú ugyanezt teszi.
233.	Ügyfél (kisfiú)	Csókolom!			Az ügyintézőt nézi még sokáig, miközben már elindulnak a kijárat felé, hátrafelé fordul és integet.
234.	Ügyintéző	Köszönöm, Önöknek is, vizontlátásra, szervusz!			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

Fejezet	• Adatbázis részlet séma	
Azonosító	Szövegrészlet	Hivatkozás
T001	Udvariasság és természetesség — Ma még akár meghökkenítő is lehet, ha egy hivatalban előzékenyen, figyelmesen (apró gesztusokkal, pl. megszólítás az ügyfél nevéen, hálásan köszönöm, legyen szíves, tegye meg, hogy ez igen, ez a nyomtatvány teljesen rendben van, türelmesen, természetes egyszerűséggel (pl. nyelvhasználatban, a szakzsargon kerülésével), megnyugtató módon bánnak az ügyféllel. Az ilyen ügyintézői hozzáállás felszabadítóan hathat az ügyfélre, és hasonló magatartásra készíti.	5. modul, 128. oldal
T002	<b>Rávezető kérdések:</b> Egy rávezető kérdés magában foglalja azt a választ, amit a kérdezőtől várnak. Noha vannak esetek, amikor a rávezető kérdések sikeresen alkalmazhatók egy beszélgetés beindítására. Például, ha a kisgyerek elesik, a szülő megkérdezi: „Ugye, nagyon fáj?” Valójában azonban ez nem kérdés, hanem kijelentés. Azon kívül mindennek, amire hivatkozunk, nyilvánvalónak kell lennie (pl.: a horzsolás a gyerek térdén). Ellenkező esetben a rávezető kérdés a legjobb esetben is megalapozatlan feltételezés, rosszabb esetben pedig goromba szájbarágás. Ezért, ha megfelelően akarjuk alkalmazni – például egy zárkózott személlyel való beszélgetés indítására –, akkor járunk el helyesen, ha nyitott kérdéssel indítunk, tükrözzük, amit a másik mondott, vagy mondunk valamit arról, hogyan érzünk.	5. modul, I. Rész, 38. -39. oldal
T003	<b>Nyitott kérdés</b> Nyitott végűnek nevezzük azokat a kérdéseket, amelyekre nehéz egyszerű „igennel” vagy „nemmel” válaszolni (pl.: „Mit gondol erről a dologról?” vagy „Milyen megoldást javasolna?”). Ezek arra ösztönzik a másikat, hogy beszéljen, értékes információkat nyújtva. Mutatják, hogy érdekel minket a másik véleménye és általában a személye. Mivel a beszéd arányát a másik javára billenti, úgy fogja érezni, hozzájárulása fontos volt az eszmecseréhez.	5. modul, I. Rész, 36.-37. oldal
T004	<b>A kérdés képessége vitathatatlanul a leghasznosabb és legsokoldalúbb jártasság az ügyfélszolgálati munkában. Sok előnye van, ha magas szinten elsajátítottuk.</b>  • Bevonjuk vele a másikat. Ha a megfelelő kérdéseket tesszük fel, a másik szinte biztos	5. modul, I. Rész, 36. oldal





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>válaszolni fog.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A kérdéseinkre adott válaszok hasznos információt szolgáltatnak.</li><li>• Kérdésekkel irányíthatjuk a beszélgetést és meghatározhatjuk a tempóját.</li><li>• Tekintélyt kölcsönöz nekünk. Különös, de aki érdeklődő kérdéseket tesz fel, általában nagyobb tudású, hitelesebb ember benyomását kelti, mint aki válaszol a kérdésekre.</li><li>• A kérdések időt adnak nekünk a gondolkodásra.</li><li>• A kérdések utalhatnak arra, hogy mit gondolunk, anélkül hogy vitathatatlan megállapításként fogalmaznánk meg álláspontunkat.</li><li>• A kérdésekkel azt mutatjuk, hogy őszintén érdekel bennünket a másik. A valódi érdeklődés eredményeként úgy fogja látni, hogy kellemes velünk tárgyalni.</li></ul> <p>A kérdések három típusát különböztetjük meg. Az egyikbe azok tartoznak, amelyek majdnem mindig hasznosak, ezért nyugodtan használhatjuk őket minden helyzetben. A másikba azok tartoznak, amelyek nem megfelelő használat mellett eredményrombolók lehetnek, ezért alkalmazásuk körültekintést igényel. Végül vannak azok, amelyek ritkán hoznak eredményt, ezért jobb elkerülni őket.</p>	
T005	<p><b>Optimizmus</b> — Az üzenet, hogy <b>minden bizonnyal meg fogjuk, meg tudjuk oldani a problémát</b>, az ügyintézés sikeres lesz – ha nem merül föl valamilyen rendkívüli körülmény – <b>megkönnyíti a helyzetet</b>, s ún. önbeteljesítő jóslatként fog működni, segíti mindkét felet abban, hogy a várt, normális kimenetelhez.</p>	5. modul, 128-129. oldal
T006	<p>Az ügyintézési határidő <b>a kérelemnek az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő megérkezését követő napon</b>, hivatalbóli eljárás esetén az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik.</p> <p>Az azonban bizonyos, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• határozatot, illetve</li><li>• az eljárást megszüntető végzést, valamint</li><li>• a másodfokú döntést hozó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új</li></ul>	2. modul, 83. oldal







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>eljárásra utasító végzését <b>30 napon belül kell meghozni</b> és gondoskodni a döntés közléséről.</p> <p>A fenti <b>harminc napos határidőt</b> általános ügyintézési határidőnek nevezzük. A harminc napos, Ket.-ben foglalt előírás <b>azonban nem jelenti azt, hogy minden egyes közigazgatási eljárásban az lenne irányadó.</b> Vannak ugyanis olyan eljárások, amelyek rendkívül bonyolultak, ezért nem elegendő a harminc nap, de vannak olyanok is, amelyek esetében az eljárás sokkal gyorsabban lezárható. Éppen ezért a Ket. <b>Lehetővé teszi, hogy az általános 30 napos határidőnél</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>rövidebb határidőt bármely jogszabály,</b></li><li>• <b>hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet állapítson meg.</b></li></ul>							
T007	A Ket. Által előírt 30 napos általános eljárási határidő minden jogalkalmazó számára egyértelműen naptári napot és nem munkanapot jelent.	2. modul, 22. oldal						
T008	Az <b>ügyfél félelme</b> — Ügyet intézni nem akarunk, nem szeretünk, tartunk tőle, hogy nem vagyunk kellően felkészültek, nincs bizalmunk a hivatalban, tartunk tőle, hogy nem megfelelően fognak velünk bánni. <b>A legkisebb jelek is, amelyek ennek ellenkezőjét bizonyítják különös jelentőséget kapnak, sőt túlértékelődnek. Az esetleges félelmet, amely az ügyintézésrel kapcsolatban felmerülhet, csökkenthetjük úgy, hogy az ügyfelet megnyugtatta az ügyintés sikeres és gördülékeny legyen.</b>	5. modul, 128. oldal						
T009	Különleges eljárások Az útlevélhatóság az úti okmányt <b>oron kívüli eljárás keretében hét napon belül kiállítja.</b> A soron kívüli, valamint sürgősségi úti okmány kérelem bármely okmányirodában, illetve a Központi Okmányirodában is benyújtható, az útlevél azonnali kiállítására irányuló kérelem kizárólag csak a Központi Okmányirodában nyújtható be.	4. modul, IV. Fejezet, 44. oldal						
T010	<b>Útlevél eljárásban fizetendő illetékek</b> <table border="1"><thead><tr><th>Életkor</th><th>Érvényességi idő</th><th>Illeték (HUF)</th></tr></thead><tbody><tr><td>6 év alatt</td><td>3 év</td><td>2500</td></tr></tbody></table>	Életkor	Érvényességi idő	Illeték (HUF)	6 év alatt	3 év	2500	4. modul, 4. fejezet, 44. oldal
Életkor	Érvényességi idő	Illeték (HUF)						
6 év alatt	3 év	2500						





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

<b>6-18 év</b>	<b>5 év</b>	<b>2500</b>
18-70 év	5 év	7500
	10 év	14 000
70 év felett	10	2500

Magánútlevél és második magánútlevél, valamint az elveszett, megsemmisült továbbá a megrongálódott és utazásra alkalmatlanná vált magánútlevél és második magánútlevél helyett kiállított új magánútlevél és második magánútlevél

- **oron kívüli eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja 19.000,- Ft,**
- sürgősségi eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja 29.000,- Ft
- azonnali eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja 39.000,- Ft, melyet a magánútlevél alapeljárási illetékén, illetve a második magánútlevél esetén az alapeljárási illeték kétszeresén felül kell megfizetni.

T011	<b>A jegyzőkönyv, egyszerűsített jegyzőkönyv és a hivatalos feljegyzés</b>  A közigazgatási hatósági eljárás egyik sajátossága, hogy az eljárás és a rá épülő jogorvoslati rendszer is, fő szabály szerint okiratokra épül. Ez azt jelenti, <b>hogy a legtöbb eljárási cselekményt valamilyen formában dokumentálni kell.</b> Ennek kiváló eszköze a különböző eljárási cselekményekről felvett jegyzőkönyv, melynek a Ket. Az alábbi fajtáit különbözteti meg: A hatóságnak jegyzőkönyvet kell készítenie <ul style="list-style-type: none"><li>• a lefoglalásról,</li><li>• a szemle lefolytatásáról, ha a hatóság hatósági tanút alkalmaz,</li><li>• a tárgyalásról,</li><li>• a közmeghallgatásról,</li><li>• a biztosítási intézkedés elvégzéséről, ha a hatóság hatósági tanút alkalmaz,</li></ul>	2. modul, 74.-75. oldal
------	---	-------------------------





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<ul style="list-style-type: none"><li>a jogszabályban meghatározott eljárási cselekményről.</li></ul>	
T012	<b>Egyenrangú kapcsolat</b> — A közigazgatási ügyfélkapcsolatokban – az esetek túlnyomó többségében – különösen fontos az egyenrangú viszony megteremtése, annak megélése, ami nemcsak az eljárások természetéből, a szolgáltatási jellegből, de az ügyfél többféle potenciális szerepéből is egyenesen következik. <b>Az egyenrangú közigazgatási ügyfélkapcsolat a hétköznapi demokrácia egyik legfontosabb színtere.</b>	5. modul, 129. oldal
T013	Az elkészült állandó személyazonosító igazolványt – a kérelmező választása szerint- postai úton kell továbbítani, vagy az okmányirodában kell átadni a kérelmező részére. <b>Az okmányirodában kell átvenni az állandó személyazonosító igazolványt, ha az eljárás során a kérelmező részére ideiglenes személyazonosító igazolvány került kiállításra</b> , illetve abban az esetben is, ha a kérelem benyújtását követően az ügyfél birtokában marad a korábbi, még érvényes állandó személyazonosító igazolványa.	4. modul, IV. Fejezet, 25.-26. oldal
T014	A jogosult részére – személyazonosító igazolvány iránti kérelmére – <b>ideiglenes személyazonosító igazolványt kell kiadni</b> , ha nem rendelkezik érvényes útlevéllel vagy kártyaformátumú vezetői engedéllyel, és <ul style="list-style-type: none"><li>állandó személyazonosító igazolványának érvényességi ideje lejárt,</li><li>az igazolvány cseréjét kérte adatváltozás miatt,</li><li><b>vagy az igazolványt eltulajdonították, elvesztette, vagy az megsemmisült.</b></li></ul> Az ideiglenes személyazonosító igazolvány <b>érvényességi ideje ezekben az esetekben a kiadástól számított 30 nap.</b>	4. modul, IV. Fejezet, 27. oldal
T015	2.3 Hogyan kezeljük a nehéz típusokat és viselkedésüket? <b>Annak érdekében, hogy sikeresen együtt tudjunk működni nehéz természetű ügyfelekkel, kollégáinkkal, az általános elvek figyelembevételével mellett a másik fél természetétől függően kommunikációkat is meg kell változtatnunk.</b> Az alábbiakban felsorolunk néhány személyiségtípust, akikkel napi rendszerességgel találkozhatunk. <b>Fontos, hogy felismerjük ezeket a személyiségjegyeket, felismerjük másokban és saját magunkban is, mert így kezelhetjük és elérhetjük, hogy feladataink megvalósításában eredményesek és hatékonyak</b>	5. modul, 40. oldal





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p><b>lehessünk.</b></p> <p><b>Ellenséges/agresszív típus</b></p> <p><i>Hogyan ismerhetjük fel?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ők azok, akiknek mindig igazuk kell, hogy legyen.</li><li>• Gorombák, hirtelen természetűek, arrogánsak.</li><li>• Nagy az önbizalmuk, lenézők másokkal szemben.</li><li>• Pillanatok alatt felkapják a vizet.</li><li>• Akkor a legelégedettebbek, ha ők irányítanak.</li><li>• Nyílt támadásokat kezdeményeznek.</li></ul> <p><i>Hogyan kezeljük őket?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ne adjuk be a derekunkat. Ne mutassunk félelmet. Lehet, hogy csak kószolgatnak bennünket. Az</li><li>• agresszív viselkedésűek nehezen tűrik a passzivitást.</li><li>• Kerüljük a nyílt csatározásokat. Ezek az emberek szeretik a küzdelmet, élvezik a győzelem ízét.</li><li>• Kevésbé hajlanak összecsapásokra, ha nyugodtak, de határozottak vagyunk.</li><li>• Ragaszkodjunk a tényekhez. Egy olyan nyugodt és higgadt megjegyzés, mint például „A következők matt nem tudok egyetérteni önnel...”, kifogja a szelet a vitorlájukból. Kerüljük a szubjektív megnyilvánulást. Ne adjunk lehetőséget arra, hogy változtassanak érvelésükön, ugyanis ez a kedvtelésük. .</li></ul>	
T016	<p>A laccímet igazoló hatósági igazolvány kiállításának illetve:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>A laccímet igazoló hatósági igazolvány <u>elvesztése</u>, megsemmisülése,</b></li></ul>	4. modul, IV. fejezet, 30. oldal





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<b>megrongálódása esetén: 1000.- Ft</b>			
T017	<b>6.2.2 Vezetői engedély cseréje, pótlása</b>	4. modul, IV. fejezet, 51. oldal		
T018	Amennyiben a kérelmező személyesen nem képes megjelenni és <b>meghatalmazott útján jár el</b> , az alábbi iratok, mellékletek csatolása szükséges: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>kitöltött kérelemnyomtatvány</b> a kérelmező saját kezű aláírásával;</li><li>• <b>meghatalmazás</b> (két tanúval, a meghatalmazó és meghatalmazott aláírásával ellátva);</li><li>• <b>1 igazolványkép</b> (A fénykép szabványnak megfelelő, fényképésznél készült, egy évnél nem régebbi igazolványkép. Mérete 45,0 x35,0 mm, a képen belül a fej mérete az álltól a fejtetőig a képméret 70-80 %-a között lehet. A nézési irány szembenéző, át nem látszó vagy napszemüveg viselése – a vak személyeket kivéve – a kép készítésekor nem megengedett.)</li><li>• fent felsorolt szakvélemények közül a kérelmezőre irányadó bemutatása eredetben;</li><li>• a kérelmező, ill. a meghatalmazott érvényes személyazonosító igazolványa, lakcímkártyája.</li></ul>	4. modul, IV. Fejezet, 88. oldal		
T019	Törzskönyv illetéke: 6000 Ft	4. modul, IV. Fejezet, 63. oldal		
T020	<b>7.9.1Eljárás menete</b> <b>Az elveszett, eltulajdonított, megsemmisült törzskönyv pótlására a sorszámának a Magyar Közlöny mellékleteként megjelenő Hivatalos Értesítőben való közzétételét követő 15. nap után kerülhet sor</b> , és a legyártását követően kerül sor a postázásra, illetve vehető át az okmányirodában.	4. modul, IV. Fejezet, 81. oldal		
T021	<table border="1"><tr><td><b>A törzskönyv cseréjéhez és pótlásához szükséges iratok</b></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>• az adatváltozásokat igazoló okirat a törzskönyv cseréje esetén</li><li>• pótlás esetén az eltulajdonítás miatt tett rendőrségi feljelentés, <b>vesztés vagy megsemmisülés miatti pótlás</b></li></ul></td></tr></table>	<b>A törzskönyv cseréjéhez és pótlásához szükséges iratok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• az adatváltozásokat igazoló okirat a törzskönyv cseréje esetén</li><li>• pótlás esetén az eltulajdonítás miatt tett rendőrségi feljelentés, <b>vesztés vagy megsemmisülés miatti pótlás</b></li></ul>	4. modul, IV. Fejezet, 82. oldal
<b>A törzskönyv cseréjéhez és pótlásához szükséges iratok</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• az adatváltozásokat igazoló okirat a törzskönyv cseréje esetén</li><li>• pótlás esetén az eltulajdonítás miatt tett rendőrségi feljelentés, <b>vesztés vagy megsemmisülés miatti pótlás</b></li></ul>			





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

**esetén a tulajdonos okmányirodában tett, jegyzőkönyvbe foglalt nyilatkozata**

- Természetes személy esetén érvényes személyazonosításra alkalmas okmányt (képviseleti eljárás esetén)
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság esetében
- 3 hónapnál nem régebbi cégbírósi bejegyzést vagy - ha az ügyfél nem kívánja, hogy azt a hatóság szerezze be - a Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat által közokirat vagy elektronikus közokirat formájában kiadott cégkivonatot vagy ezek közjegyző vagy ügyvéd által hitelesített másolatát,
- közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmentát, avagy ezek közjegyző által hitelesített másolatát,
- a cég ügyintézőjének eljárási





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

jogosultságát igazoló okirat.

T022 Az üzembentartó változásának nyilvántartásba vétele és **az új forgalmi engedély kiállítása azonnal megtörténik az okmányirodai ügyintézés során.** 4. modul, IV. fejezet, 65. oldal

T023 A forgalmi engedély illetéke **6000 HUF.**  
**Az ujjnyomat adása kötelező**, e kötelezettség alól kizárólag a jogszabályban meghatározott alábbi esetekben van **kivétel:** 4. modul, IV. fejezet, 43. oldal

- ha a kérelmező a kérelem benyújtásakor **12. életévét még nem töltötte be**
- ha a kérelmező ujjnyomat adására állandó jelleggel fizikailag képtelen;
- ha a kérelmező a kérelem beadásakor az ujjnyomat adására átmenetileg fizikailag képtelen;
- azon személyek esetében, akiknek az útlevél iránti kérelem előterjesztésekor történő személyes megjelenését a kezelőorvos által kiállított igazolás szerint egészségi állapotuk nem teszi lehetővé.

4. modul, IV. fejezet, 44. oldal

Életkor	Érvényességi idő	Illeték (HUF)
6 év alatt	3 év	2500
<b>6-18 év</b>	<b>5 év</b>	2500
18-70 év	5 év	7500
	10 év	14 000
70 év felett	10	2500





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

T024	<b>A közgyógyellátásra való jogosultság igazolására alkalmatlanná nyilvánítja az igazolványt, ha az elveszett,</b> vagy megsemmisült, vagy a jogosultság igazolására alkalmatlanná vált. Ha a közgyógyellátásra való jogosultság az igazolványon feltüntetett lejáratú időpontot megelőzően megszűnik, az igazolványt visszavonja (valamint az OEP törli a jogosultságot a nyilvántartásból).	4. modul, III. fejezet, 50. oldal
J001	(1) A határozatot, az eljárást megszüntető végzést, valamint a másodfokú döntést hozó hatóságnak az első fokú döntést megsemmisítő és új eljárásra utasító végzését az (5) bekezdésben meghatározott időponttól számított harminc napon belül kell meghozni és gondoskodni a döntés közléséről. Ennél rövidebb határidőt bármely jogszabály, hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet állapíthat meg. (5) Az ügyintézési határidő a kérelemnek az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő megérkezését követő napon, hivatalbóli eljárás esetén az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni azokban az esetekben is, amikor a magyar hatóság eljárásának megindításához szükséges kérelmet nem magyar hatóságnál lehet benyújtani.	A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. Törvény 33. § (1) (5)
J002	Az útlevelelhatóság az úti okmányt <b>oron kívüli eljárás keretében hét napon belül</b> kiállítja.	101/1998. (V. 22.) Korm. Rendelet 21. § (2) 21.
J003	Magánútlevél és második magánútlevél, valamint <b>az elveszett,</b> megsemmisült, továbbá – az ltv. Melléklet IX. Cím I/7. pont d) alpontjában meghatározott eset kivételével – a megrongálódott és utazásra alkalmatlanná vált <b>magánútlevél</b> és második magánútlevél <b>helyett kiállított új magánútlevél</b> és második magánútlevél <b>oron kívüli eljárásban történő kiállításának igazgatási szolgáltatási pótdíja: 19 000 forint.</b>	69/2011. (XII. 30.) BM rendelet 1. számú melléklet I.
J004	32. § (1) <b>Akinek a személyazonosító igazolványát eltulajdonították, megsemmisült vagy elvesztette, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a tudomására jutásától számított három munkanapon belül bármely járási hivatalnál</b> vagy külföldön a külképviseletnél <b>bejelenteni.</b> A személyazonosító igazolvány eltulajdonítása miatt <b>a bejelentési kötelezettség a rendőrségnél tett feljelentéssel is teljesíthető.</b> (2) Ha az (1) bekezdésben foglaltak szerint a külképviselet értesül az okmány	Jegyzőkönyv: 168/1999 (XI.24.) Kormányrendelet 32. §  Ideiglenes személyazonosító igazolvány kiállítása: 168/1999 (XI.24.) Kormányrendelet 12. §







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>megtalálásáról, úgy haladéktalanul értesíti a központi szervet, amely gondoskodik a találás tényének a személyazonosító igazolvány nyilvántartáson történő azonnali átvezetéséről.</p> <p>(3) Ha az (1) bekezdésben foglaltak szerint a járási hivatal értesül az okmány megtalálásáról, úgy haladéktalanul gondoskodik a találás tényének a személyazonosító igazolvány nyilvántartáson történő átvezetéséről.</p> <p>(4)116 Ha a rendőrség értesül az okmány megtalálásáról, úgy haladéktalanul értesíti bármely járási hivatal, aki gondoskodik a találás tényének a személyazonosító igazolvány nyilvántartáson történő átvezetéséről.</p> <p>(5) Az állandó személyazonosító igazolvány elvesztéséről, eltulajdonításáról, megsemmisüléséről, illetve megtalálásáról szóló <b>bejelentésről felvett jegyzőkönyvet</b> a járási hivatal, illetve külföldön a külképviselet a központi szervnek továbbítja. Az elektronikus úton kezdeményezett bejelentés esetén az ügyfél elektronikus úton tett nyilatkozatát kell a központi szervnek továbbítani.</p> <p>12. § A jogosult részére – személyazonosító igazolvány iránti kérelmére – <b>ideiglenes személyazonosító igazolványt kell kiadni, ha nem rendelkezik érvényes útlevéllel vagy kártyaformátumú vezetői engedéllyel, és</b></p> <p>a) állandó személyazonosító igazolványának érvényességi ideje lejárt, az igazolvány cseréjét kérte gyártáshiba, illetve adatváltozás miatt – a 22. § (3) bekezdésében meghatározott határidőn belül előterjesztett kérelem kivételével –, vagy az <b>igazolványt eltulajdonították, elvesztette, vagy az megsemmisült;</b></p> <p>b) az állandó személyazonosító igazolvány – adategyeztetés vagy adatpontosítás szükségessége miatt – átmenetileg nem adható ki.</p>	
J005	<p>18. § (3) Ha a kérelmező érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal vagy a személyazonosságát igazoló más érvényes okmánnyal nem rendelkezik, illetve ha a menekült vagy az oltalmazott jogállású kérelmező az útlevélen kívül más, személyazonosságot igazoló érvényes okmánnyal nem rendelkezik, és a kérelmező a kérelem benyújtását megelőző évben sem rendelkezett ilyen érvényes okmánnyal, a kérelmezőnek a kérelemhez be kell mutatnia:</p>	168/1999 (XI.24.) Kormányrendelet 18. § (3) és (4)





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>a) a (4) bekezdésben foglalt kivétellel a születési anyakönyvi kivonatát és a névviselés megállapítására alkalmas házassági anyakönyvi kivonatát,</p> <p>b) doktori cím viselésére irányuló szándék esetén a doktori cím viselésére jogosító okiratot, külföldön szerzett doktori cím esetén az annak honosítását tanúsító okiratot,</p> <p>c) a magyarországi letelepedés szándékával külföldről hazatért magyar állampolgár esetén a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolványát,</p> <p>d) a bevándorolt, a menekült, az oltalmazott és a letelepedett jogállású kérelmező esetében a bevándorlási engedélyt, a menekültkénti vagy oltalmazottkénti elismerését igazoló okiratot, a letelepedett jogállást igazoló okmányt, továbbá a személyi azonosítót és a lakcímet igazoló hatósági igazolványt.</p> <p><b>(4) <u>A kérelemhez nem kell bemutatni a születési anyakönyvi kivonatot, ha a születést Magyarországon anyakönyvezték, illetve a névviselés megállapítására alkalmas házassági anyakönyvi kivonatot, ha a házasságkötést Magyarországon anyakönyvezték.</u></b></p>	
J006	<p>25. § (2) Az állandó személyazonosító igazolványt – a kérelmező választása szerint – postai úton kell továbbítani, vagy a járási hivatalban kell átadni a kérelmező részére. <b>A járási hivatalban kell átadni az állandó személyazonosító igazolványt, ha az eljárás során ideiglenes személyazonosító igazolvány kiadására kerül sor,</b> vagy a kérelem benyújtását követően az ügyfél birtokában marad a korábbi, még érvényes állandó személyazonosító igazolványa.</p>	168/1999 (XI.24.) Kormányrendelet 25. § (2)
J007	<p>1. Az állandó személyazonosító igazolvány kiadására irányuló <b>eljárás illetéke 1500 forint.</b> Ha az eljárásban az állandó személyazonosító igazolvány átmenetileg nem adható ki és ezért ideiglenes személyazonosító igazolvány kiadása is szükséges, az eljárás illetéke összesen 3000 forint.</p>	1990. évi XCIII. Törvény: II. Személyazonosító igazolvány, valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke,1.
J008	<p>Az állandó személyazonosító igazolvány kiadására irányuló kérelem <b>ügyintézési határideje húsz nap.</b></p>	168/1999 (XI.24.) Kormányrendelet 14/A. §
J009	<p>A személyazonosító jel képzésének szabályai</p>	1992. évi LXVI. Törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról, a végrehajtásáról kiadott 146/1993. (X. 26.)





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

1. A személyazonosító jel **tizenegy jegyű**.  
 2. A személyazonosító jelet az alábbiak szerint kell képezni:  
 a) az **1. számjegy az állampolgár állampolgárságát, születésének évszázadát és nemét** jelöli a következők szerint:

Állampolgárság	Születési idő és nem			
	1899 után		1900 előtt	
	született			
	férfi	nő	férfi	nő
magyar	1	2	3	4
nem magyar	5	6	7	8

- b) a **2–7 számjegyek az állampolgár születési évének utolsó két számjegyét**, a születés hónapját és napját tartalmazzák;  
 c) a **8–10. számjegyek az azonos napon születettek születési sorszáma**;  
 d) a **11. számjegy az 1–10. számjegyek felhasználásával, matematikai módszerekkel képzett ellenőrző szám**.

3. A személyazonosító jel **11. számjegyét** úgy kell képezni, hogy a **2. a)–c) pontok** szerint képzett **tíz számjegy mindegyikét szorozni kell azzal a sorszámmal, ahányadik helyet foglalja el a személyazonosító jelen belül**. (Első számjegy szorozva eggyel, a 2. számjegy szorozva kettővel és így tovább.) Az így kapott **szorzatokat össze kell adni és az összeget tizeneggyel osztani**. Az osztás **maradéka a 11. számjeggyel lesz egyenlő**. A c) pont szerinti születési sorszámot nem szabad kiadni, ha a tizeneggyel való osztásnál a maradék egyenlő tízzel.

Korm. Rendelettel egységes szerkezetben –  
*Melléklet az 1992. évi LXVI. Törvény 13. §-ához*

J010	6. Ha a személyi azonosítót és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadására irányuló eljárásra az igazolvány <b>elvesztése</b> , megsemmisülése, megrongálódása miatt kerül sor, az <b>eljárás illetéke 1000 forint</b> .	1990. évi XCIII. Törvény: II. Személyazonosító igazolvány, valamint a személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke,6.
------	---	--





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

J011	<b>A gépjárművezetői engedély kiadására irányuló eljárás illetéke 4000 forint.</b>	1990. évi XCIII. Törvény: III. A gépjárművezetői engedély, a forgalmi engedély és a törzskönyv kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke, 1.
J012	<b>Az érvényes magyar vezetői engedély elvesztése, eltulajdonítása, megsemmisülése esetén, Magyarország területén járművezetési jogosultság igazolására alkalmas a külföldi vagy magyar hatóságnál tett bejelentésről szóló jegyzőkönyv, a jegyzőkönyv kiállításának keltétől számított legfeljebb 30 napig.</b>	326/2011. (XII. 28.) Kormányrendelet II. fejezet: JÁRMŰVEZETÉSRE JOGOSÍTÓ OKMÁNYOK, 3. § (4)
J013	Amennyiben a kérelmező magyar állampolgár érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal vagy a személyazonosságát igazoló más érvényes okmánnyal nem rendelkezik, vagy adataiban időközben változás következett be, az eljárás csak az <b>ideiglenes személyazonosító igazolvány</b> kiállítását követően folytatható le.	326/2011. (XII. 28.) Kormányrendelet III. fejezet: JÁRMŰVEZETÉSRE JOGOSÍTÓ OKMÁNYOK KIADÁSA, ÉRVÉNYESSÉGE, ÉRVÉNYESÍTÉSE VAGY CSERÉJE, PÓTLÁSA, VALAMINT AZ AZZAL KAPCSOLATOS INTÉZKEDÉSEK, 24. § (6)
J014	3. §(2) Az igazolvány kiadására irányuló eljárás <b>kérelemre indul</b> . A kérelemnek a <b>2. számú mellékletben meghatározott adatokat kell tartalmaznia</b> . A kérelemhez mellékelni kell az 1. számú mellékletben meghatározott szakvéleményt vagy szakhatósági állásfoglalást. <b>Ha az ügyfél nem személyesen vagy nem az (1) bekezdés szerinti hatóságnál nyújtja be kérelmét, egy darab igazolványképet is mellékelnie kell a kérelméhez.</b>  (7) A személyesen eljáró ügyfél a kérelem előterjesztésekor a kérelmet saját kezűleg írja alá. <b>Az ügyfélnek a kérelmet akkor is saját kezűleg kell aláírnia, ha helyette meghatalmazottja jár el.</b> Az ügyfél írásképtelensége esetén, a kérelmen ezt a tényt – az aláírás céljára szolgáló rovatban – a járási hivatal „írásképtelen” bejegyzéssel tünteti fel.  5. § (1) <b>Az igazolvány meghosszabbítására, cseréjére, pótlására irányuló eljárásban a kérelmet az igazolvány kiadására irányadó szabályok szerint kell benyújtani.</b>	218/2003. (XII. 11.) Korm. Rendelet 3. § (2) és (7), 5. § (1)





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

J015	3. A törzskönyv kiadására irányuló eljárás illetéke <b>6000 forint.</b>	1990. évi XCIII. Törvény: III. A gépjárművezetői engedély, a forgalmi engedély és a törzskönyv kiadásával kapcsolatos eljárás illetéke, 3.
J016	A szociális igazgatási eljárás költség- és illetékmentes.	1993. évi III. törvény 16. §
Ü001	Úti okmány adattartalmát képező személyes adatait (formanyomtatványon szereplő adatok, azaz családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely, idő, anyja születési családi neve és utóneve, nem, állampolgárság), azok ellenőrzésére szolgáló okiratokat, lakcímét, illetve értesítési címét, továbbá <b>arcképmását és saját kezű aláírását köteles a kérelem benyújtásakor az eljáró útlevélhatóság rendelkezésére bocsátani. Írásképtelen kérelmező útlevelének aláírás rovata bejegyzést nem tartalmaz, kivéve, ha a kiskorú vagy gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője nyújtja be és írja alá.</b>	OKMIR00012 – Maganutlevel_kiadasa_vegleges; II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D5 cella
Ü002	Akinek a személyazonosító igazolványát eltulajdonították, megsemmisült vagy elvesztette, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a tudomására jutásától számított 3 munkanapon belül bármely járási hivatalnál (vagy Központi Okmányirodában) vagy külföldön a külképviseletnél bejelenteni. Eltulajdonítás esetén a bejelentési kötelezettség a rendőrségnél tett feljelentéssel is teljesíthető. A bejelentését követően a járási hivatal, vagy a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala haladéktalanul gondoskodik e ténynek a személyazonosító igazolvány nyilvántartáson történő átvezetéséről. A járási hivatalnál (Központi Okmányirodában) tett bejelentésről jegyzőkönyv készül, melyet továbbítani kell a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala részére. Ezt követően <b>az ügyfél az állandó személyazonosító igazolvány iránti kérelmét terjesztheti elő</b> (amennyiben más érvényes, a személyazonosságát igazoló hatósági igazolvánnyal – érvényes útlevél, vagy kártyaformátumú vezető engedély – nem rendelkezik, köteles a személyazonosító igazolvány kiadását igényelni). <b>Amennyiben nem rendelkezik más személyazonosításra alkalmas okmánnal, úgy az állandó személyazonosító igazolvány kézhezvételéig a járási hivatal/Központi Okmányiroda ideiglenes személyazonosító igazolványt állít ki részére,</b>	OKMIR00010 – SZIG_potlas_vegleges; II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D19 cella





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<b>amelynek <u>érvényességi ideje 30 nap.</u></b>	
Ü003	<p>Az érdemi határozatot <b>a kérelem beérkezésétől számított harminc napon belül kell meghozni.</b> Ennél rövidebb határidőt bármely jogszabály, hosszabbat pedig törvény vagy kormányrendelet állapíthat meg.</p> <p><b>A vezetői engedély, mint hatósági igazolvány pótlására irányuló eljárás tekintetében jogszabály nem állapít meg rövidebb határidőt.</b> A kérelem benyújtása és az okmány átvétele között általában 3 hét telik el.</p>	OKMIR00030 – járművezetésre jogosító okmány pótlása iránti kérelem_változtatott; I. Alapadatok lapfűl; D15 cella
Ü004	<p>A <b>törzskönyv elveszett</b>, megsemmisült, eltulajdonították és a tulajdonos kéri a törzskönyv pótlását a járási (fővárosi kerületi) hivatalnál. A kérelemhez az okmány elvesztéséről, eltulajdonításáról, megsemmisüléséről szóló <b>jegyzőkönyvet, törzskönyv illetékének megfizetését tanúsító igazolást</b> csatolni kell. Az elveszett, eltulajdonított, megsemmisült törzskönyv csak a sorszámának Magyar Közlöny mellékleteként megjelenő <b>Hivatalos Értesítőben való közzétételét követő 15. nap eltelte után pótolható</b> és a legyártását követően kerül sor a <b>postázásra, illetve vehető át az okmányirodában.</b></p>	OKMIR00033 – Jármű tulajdonjogát igazoló hatósági okmány pótlására irányuló kérelem végli; II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D19 cella
Ü005	<p>Az úti okmány iránti kérelem előterjesztésekor a fentiekben <b>megjelölt adatok igazolására be kell mutatni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- a <b>kérelmező érvényes állandó személyazonosító igazolványát vagy más, a személyazonosságának igazolására alkalmas érvényes hatósági igazolványt</b> (útlevél, kártyaformátumú vezetői engedély), valamint – ha azzal rendelkezik – a <b>személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolványát (lakcímkártya);</b></li><li>- az érvényes állandó személyazonosító igazolvánnyal vagy más, a személyazonosságának igazolására alkalmas érvényes hatósági igazolvánnyal nem rendelkező magyar állampolgár kérelmező születési, továbbá a névviselés megállapítására alkalmas házassági anyakönyvi kivonatát (ha nem áll a kérelmező rendelkezésére, és a személyiadat- és lakcímnnyilvántartás adatai nem egyeznek a bemutatott okmány, vagy okirat adataival, az útlevélhatóság, vagy az eljárásban közreműködő hatóság hivatalból intézkedik a személyazonosság megállapítása érdekében), valamint a külföldön élő kérelmező esetében magyar állampolgárságát igazoló</li></ul>	OKMIR00012 – Maganutlevel_kiadasa_vegleges; II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D5 és D9 cella





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

okiratot is (ha ilyen nem rendelkezik, az eljáró hatóság az állampolgárság megállapítása érdekében megkeresi a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatalt, azonban a magyar állampolgárságot nem kell igazolni az elveszett, eltulajdonított, vagy megsemmisült érvényes magánútlevél helyett új útlevél kiadása esetén, ha az útlevélhatóság a magánútlevél visszavonására intézkedést nem tett, vagy ha adatait a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartása külföldön élő magyar állampolgárként tartalmazza)

- kiskorú, valamint a gondnokság alatt álló kérelmező esetén a **törvényes képviselő állandó személyazonosító igazolványát vagy más, a személyazonosságát igazoló érvényes hatósági igazolványt**, külföldi esetén úti okmányát, a gondnok-, illetve gyámkirendelő határozatot vagy az intézeti gyám igazolását az intézeti gyámság fennállásáról;

- kérelmező előző, le nem járt érvényességi idejű úti okmányát, ha annak visszahagyását kérte (nyilatkozat az előző, le nem járt érvényességi idejű útlevél elvesztéséről, eltulajdonításáról vagy megsemmisüléséről, ha az okmány elveszett, eltulajdonították, vagy megsemmisült; feljelentésről felvett jegyzőkönyv, ha az előző, le nem járt érvényességű útlevelet eltulajdonították, és ezt a rendőrségen bejelentették).

**Az úti okmány iránti kérelemhez csatolni kell** a kérelmező birtokában lévő előző, le nem járt érvényességi idejű úti okmányát, valamint illethekekről szóló törvényben meghatározott illeték megfizetésének igazolását. Mellőzhető a kérelmező előző úti okmányának a kérelemhez történő csatolása, ha az érvényes és az állampolgár utazási szándékkal kéri annak visszahagyását. A visszahagyott úti okmányt az új úti okmány személyes átvételekor kell leadni, illetve a külföldön élő vagy tartózkodó magyar állampolgár esetében az új magánútlevél átvételekor a konzuli tisztviselőnél személyesen kell leadni, vagy postai úton eljuttatni.

Ha a kérelmező nem személyesen jár el (12. életévét be nem töltött kiskorú, gondnokság alatt álló személy, a kérelmező egészségi állapota nem teszi lehetővé a személyes megjelenést - ilyen esetben be kell mutatni a kezelőorvos által kiállított igazolást is, a külföldön élő vagy tartózkodó kérelmező konzuli tisztviselőnél történő személyes megjelenése aránytalan





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>nehézséget okoz), csatolni kell a kérelmező igazolványképét. <b>Kiskorú</b> vagy gondnokság alatt álló személy kérelméhez <b>csatolni kell a szülőknek (törvényes képviselőknek) a közjegyző, a járási (fővárosi kerületi) gyámhivatal, a büntetés-végrehajtási intézet vezetője, a konzuli tisztviselő, az útlevélhatóság vagy a járási hivatal előtt tett, vagy a szülő által kiállított, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, úti okmány kiadásához hozzájáruló nyilatkozatát, vagy a szülői felügyelet megszűnését, szünetelését igazoló okiratot</b> (kivéve ideiglenes magánútlevél kiállítására irányuló kérelem esetén, ha a kérelmező útlevele, illetőleg a külföldre utazáshoz felhasznált személyazonosító igazolványa a személyazonosság megállapítására alkalmatlanná vált, megrongálódott, elveszett, vagy azt eltulajdonították).</p>	
Ü006	<p><b>Ügyfél bejelentése a közgyógyellátási igazolványának elvesztéséről</b>, vagy megsemmisüléséről.</p> <p><b>Az ügyfél bejelentése alapján a fővárosi és megyei kormányhivatal egészségbiztosítási pénztári szakigazgatási szerve</b> (továbbiakban: egészségbiztosítási szakigazgatási szerv) az igazolványt <b>a jogosultság igazolására alkalmatlanná nyilvánítja</b> - érvényteleníti -, ezzel az igazolvány a megállapított jogosultsági időtartam előtt hatályát veszti.</p> <p>A bejelentéssel megelőzhető, illetve korlátozható az igazolvány jogosulatlan felhasználása. Ezt követően az egészségbiztosítási szakigazgatási szerv <b>15 napon belül új igazolványt állít ki, melyet megküld a jogosult részére.</b></p>	EGBIZ00065 – végleges EPSZSZ_88; I. Alapadatok lapfűl; D4-D5 és D9 cellák
Ü007	<p>Közgyógyellátásra <b>jogosult</b> személy, törvényes képviselője, vagy <b>meghatalmazottja.</b></p> <p>Az igazolvány érvénytelenítése és az <b>új igazolvány kiállítása az egészségbiztosítási szerv ügyfélszolgálatánál indokolt esetben azonnal megtörténik.</b></p> <p>A bejelentést követően az egészségbiztosítási szakigazgatási szerv ellenőrzi a hatáskörét és illetékességét. Amennyiben a hatóság megállapítja a hatáskörét és az illetékességét, akkor a TAJ szám, illetve a személyes adatok alapján ellenőrzi az ügyfél közgyógyellátási jogosultságát. Az ügyfél jogosultságának fennállása esetén <b>a nyilvántartásban szereplő érvényes</b></p>	EGBIZ00065 – végleges EPSZSZ_88; I. Alapadatok lapfűl; D12 cella  II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D19 cella







Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

Ü008	<p><b>igazolványt az egészségbiztosítási szakigazgatási szerv a közgyógyellátásra való jogosultság igazolására alkalmatlanná nyilvánítja. Ezt követően a fennálló jogosultság alapján új igazolvány kerül kiállításra az ügyfél részére, amit a lakcímére, vagy a bejelentésen megadott címre postáz, személyes ügyintézés esetén az igazolványt az ügyfél átveszi. Az Országos Egészségbiztosítási Pénztár a lejáratí időpontot megelőzően hatályát veszített igazolványok számát, a hatályvesztés időpontját honlapján közléteszi.</b></p> <p><b>Bejelentést követő 15 napon belül új igazolványt kell kiállítani.</b></p>	EGBIZ00065 – végleges EPSZSZ_88; II. Ügyleírás, folyamatleírás lapfűl; D4 cella
Link1	<a href="http://www.kekkh.gov.hu/hu/utlevel">http://www.kekkh.gov.hu/hu/utlevel</a>	Mely országokba lehet személyazonosító igazolvánnyal utazni?
Link2	<a href="https://osterweb.kekkh.gov.hu/osterweb/">https://osterweb.kekkh.gov.hu/osterweb/</a>	Okmánystátusz lekérdező felület

Fejezet	• Szakrendszer séma	
Azonosító	Szakrendszer megnevezése	Használati leírás
A001	PhotoShop3	
A002	SZIG-ÚTLEVÉL	
A003	INTOKM	
A004	JARMU-JAROK	
A005	Iratmintatár	A számítógép asztalán egy normál mappa a Dokumentumok mappán belül. Meghatalmazás mintát, formanyomtatványokat és többek között jegyzőkönyv mintát tartalmaz.
A006	STB	
F001	“Aláírás adatlap az okmányigényléshez”	Szükséges beikszelni az igényelt okmányok típusát, valamint az ügyfél írja alá. A sorszámot viszont a PhotoShop3 rendszeren keresztül nyomtatja rá az ügyintéző. - Külön mappában printscreen-ek. (F001 néven)
F002	Meghatalmazás	Értelemszerűen szükséges beírni a személyes adatokat meghatalmazó és meghatalmazott vonatkozásában, továbbá a meghatalmazás tárgyát. Szükséges a dátum és aláírás, valamint két tanú.





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

F003	Jegyzőkönyv forgalmi engedély, törzskönyv, rendszám elvesztéséről, megsemmisüléséről, megrongálódásáról	Szükséges a készítés helye, dátum, a bejelentő személyazonosítása, valamint az elvesztés tényének rögzítése. Keltezés, aláírás szükséges a dokumentum alján.
F004	KÉRELEM A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványának igénylésére	A formanyomtatványhoz tartozó kitöltési útmutató alapján töltendő ki.
F005	Szülői hozzájáruló nyilatkozat a kiskorú gyermek útlevelének kiállításához	Személyes adatok töltendők ki, valamint keltezés és aláírás.

Fejezet	Fogalomtár séma
Fogalom	Meghatározás
Állandó személyazonosító igazolvány (4. modul, IV. fejezet, 22. oldal) Egyablakos ügyintézés (5/2012. (IV. 21.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól)	A hatósági igazolvány célja, hogy a polgár a személyazonosságát és a törvényben meghatározott adatait közhitelűen igazolja. Az ügyintézés olyan módja, amelynél az ügyfél több, a hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó eljárást bonyolíthat le és ennek kapcsán minden alaki követelménynek eleget tehet.
Gépjármű (1990. évi XCIII. törvény az illetékekről, 102. § (1) i))	Az olyan közúti szállító- vagy vontatóeszköz - a mezőgazdasági vontató, az önjáró vagy vontatott munkagép, a lassú jármű és a segédmotoros kerékpár kivételével -, amelyet beépített erőgép hajt és nyilvántartásba vételét jogszabály írja elő.
Hatósági eljárás (2. modul, 10. oldal)	Patyi András megfogalmazásában a hatósági eljárás <ul style="list-style-type: none"><li>a közigazgatási szerven kívüli érintett jogalany ügyében megvalósuló,</li></ul>





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<ul style="list-style-type: none"><li>• jogilag szabályozott olyan cselekvési rend, amely</li><li>• egyedi ügy intézése során,</li><li>• hatósági jogalkalmazás keretében,</li><li>• az érintett jogalanyra nézve jogi helyzetét megváltoztató, jogvitáját elbíráló vagy jogsértésére reagáló,</li><li>• közvetlen jogi hatást gyakorló egyedi aktus (rendelet) kibocsátása, illetőleg annak érvényesítése érdekében.</li></ul>
Ideiglenes személyazonosító igazolvány (4. modul, IV. fejezet, 27. oldal)	A jogosult részére – személyazonosító igazolvány iránti kérelmére – ideiglenes személyazonosító igazolványt kell kiadni, ha nem rendelkezik érvényes útlevéllel vagy kártyaformátumú vezetői engedéllyel, és <ul style="list-style-type: none"><li>• állandó személyazonosító igazolványának érvényességi ideje lejárt,</li><li>• az igazolvány cseréjét kérte adatváltozás miatt,</li><li>• vagy az igazolványt eltulajdonították, elvesztette, vagy az megsemmisült.</li></ul>
Jegyzőkönyv (2. modul, 74. oldal)	A közigazgatási hatósági eljárás egyik sajátossága, hogy az eljárás és a rá épülő jogorvoslati rendszer is, fő szabály szerint okiratokra épül. Ez azt jelenti, hogy <b>a legtöbb eljárási cselekményt valamilyen formában dokumentálni kell.</b> Ennek <b>kiváló eszköze a különböző eljárási cselekményekről felvett jegyzőkönyv,</b> melynek a Ket. az alábbi fajtáit különbözteti meg. (...)
Közgyógyellátási igazolvány (EGBIZ00065 – végleges EPSZSZ_88; III. Ügyfélnek szóló információk lapfűl; D5 cella)	Közgyógyellátásra való jogosultság: a közgyógyellátásra való jogosultságról alanyi és normatív jogcímen a járási hivatal, illetve méltányossági jogcímen a települési önkormányzat dönt. Közgyógyellátási igazolvány: az igazolványt az egészségbiztosítási szakigazgatási szerv hivatalból állítja ki és küldi meg a jogosultnak a közgyógyellátásra jogosultságot megállapító határozat alapján. Kérelemre csak az igazolvány pótlása esetén indul eljárás a szakigazgatási szervnél.
Közigazgatás (1. modul, 42. oldal)	A közigazgatást úgy határozhatjuk meg, mint a végrehajtó hatalom elkülönült szervezetrendszerének és személyi állományának a jog által meghatározott tevékenysége, amellyel a társadalom tagjai és szervezetei magatartását közhatalom birtokában befolyásolja.
Közigazgatási hatósági ügy (2004. évi CXL. törvény a közigazgatási)	Közigazgatási hatósági ügy (a továbbiakban: hatósági ügy): a) minden olyan ügy, amelyben <b>a közigazgatási hatóság az ügyfelet érintő jogot vagy kötelességet</b>





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól; 12. § (2) a9 és b) pontja	<p><b>állapít meg, adatot, tényt vagy jogosultságot igazol, hatósági nyilvántartást vezet,</b> vagy hatósági ellenőrzést végez,</p> <p>b) a <b>tevékenység gyakorlásához szükséges nyilvántartásba vétel és a nyilvántartásból való törlés</b> - a fegyelmi és etikai ügyek kivételével - ha törvény valamely tevékenység végzését vagy valamely foglalkozás gyakorlását köztisztviselési vagy más szervezeti tagsághoz köti.</p>
Meghatalmazás (2. modul, 73. oldal)	<p>Képviselési jogot a képviselőhöz, a másik félhez vagy az érdekelt hatósághoz intézett nyilatkozattal is lehet létesíteni. Ezt a nyilatkozatot nevezzük <b>meghatalmazásnak</b>. Meghatalmazást tartalmilag többféleképp lehet adni: ennek megfelelően a meghatalmazás lehet <b>általános vagy részleges</b>. Az általános meghatalmazás a közigazgatási eljárásjogban azt jelenti, hogy a <b>meghatalmazó ügyfél olyan jellegű meghatalmazást ad a meghatalmazottnak, amely lehetővé teszi számára, hogy a szóban forgó ügyben minden egyes eljárási cselekményt megtegyen</b>. Ezzel szemben a részleges meghatalmazás azt jelenti, hogy a <b>meghatalmazott csak egy vagy csak bizonyos eljárási cselekményeket eszközölhet</b> (így pl. átvehet valamilyen okiratot). (...) A meghatalmazást <b>írásba kell foglalni vagy jegyzőkönyvbe kell mondani</b>. Az írásbeli meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz, ha azt az ügyfél saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges; az ügyvédi meghatalmazásra egyebekben az erre vonatkozó külön jogszabályok irányadók.</p>
Okmányigazgatás (4. modul, IV. fejezet, 11. és 12. oldal)	<p>A közigazgatáson belül a nemzeti adatvagyron részét képező közhiteles nyilvántartások adatkezelésével és az adatokat, tényeket, jogosultságokat igazoló hatósági dokumentumok kiállításával legszélesebb körben az okmányigazgatás foglalkozik.</p> <p>Ennek keretében az okmányigazgatási feladatokat ellátó hatóság végzi az alábbi okmányok kiállítását:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• személyazonosító igazolvány</li><li>• lakcímgazolvány</li></ul>
Okmányiroda (4. modul, IV fejezet, 14-15. oldal)	<p>Korábban a körzetközponti feladatokat ellátó települési (fővárosi kerületi) önkormányzat jegyzője által működtetett okmányirodák, melyek a polgármesteri hivatal részeként látták el feladataikat, 2013. január elsejétől a járási (fővárosi kerületi) hivatalok szervezetének részeként működnek tovább azonos feladatokkal. Az okmányiroda 2013. január elsejétől is az alábbi feladatokról gondoskodik a polgárok</p>





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>személyi adat és lakcímnnyilvántartásával összefüggésben:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ellenőrzi a személyazonosító igazolvány iránti kérelem adatait, intézkedik az okmány kitöltéséről és gondoskodik a polgár részére történő átadásáról;</li><li>- végzi a személyi azonosítóról és a lakcímről szóló hatósági igazolvány kitöltésével, nyilvántartásával és a polgár részére történő kézbesítésével kapcsolatos feladatokat.</li></ul> <p>Ennek keretében:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dönt a személyazonosító igazolvány kiadásáról, kiadásának megtagadásáról, valamint a személyazonosító igazolvány visszavonásáról;</li><li>- dönt a talált személyazonosító igazolvány visszaadásáról;</li><li>- továbbítja a központi szervnek a személyazonosító igazolvány kitöltéséhez szükséges adatokat;</li><li>- intézkedik a személyazonosító igazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés során tapasztalt vagy a polgár által bejelentett adatváltozásnak, adatjavításnak a személyi adat- és lakcímnnyilvántartáson történő átvezetéséről;</li><li>- értesíti a személyazonosító igazolvány találásáról, elvesztéséről, eltulajdonításáról, megsemmisüléséről, leadásáról, visszavonásáról és megsemmisítéséről a központi szervet;</li><li>- kezeli a személyazonosító igazolvány kiadásának megtagadásával, a személyazonosító igazolvány visszavonásával, valamint leadásával kapcsolatos alapiratokat;</li><li>- ellátja a személyazonosítás céljára szolgáló, illetőleg jogosultságot igazoló okmányok kiadásával kapcsolatosan hatáskörébe utalt, törvényben meghatározott adatkezelési feladatokat.</li><li>- eljár a személyazonosító igazolvánnyal összefüggő hatósági ügyben elsőfokon (másodfokon a fővárosi és megyei kormányhivatal az illetékes).</li></ul>
Parkolási igazolvány (4. modul, IV. fejezet, 86. oldal)	<p>A mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványa olyan közokirat és biztonsági okmány, amely az alábbi, rendeletben meghatározott 33 kedvezmények igénybevételére való jogosultságot igazolja:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A behajtani tilos jelzőtáblánál mozgáskorlátozott személy (illetőleg az őt szállító jármű vezetője) a tilalom ellenére behajthat, ha úti célja a jelzőtáblával megjelölt úton van vagy csak ezen az úton közelíthető meg. A járművel ilyen esetben legfeljebb 20 km/óra sebességgel szabad közlekedni.</li><li>• A mozgáskorlátozottakat szállító járművek részére külön fenntartott várakozóhelyet kiegészítő tábla</li></ul>





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	<p>vagy külön jelzőtábla jelezheti;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A járdán a mozgáskorlátozott személy (illetőleg az őt szállító jármű vezetője) járművével akkor is megállhat, ha a megállást jelzőtábla vagy útburkolati jel nem engedi meg.</li><li>• A mozgáskorlátozott személy (illetőleg az őt szállító jármű vezetője) járművével olyan helyen is várakozhat, ahol a várakozást jelzőtábla tiltja.</li><li>• Korlátozott várakozási övezetben és várakozási övezetben a mozgáskorlátozott személy vagy az őt szállító jármű vezetője a járművével a várakozást ellenőrző órával (parkométerrel) vagy jegykiadó automatával ellátott várakozóhelyen, ellenőrző óra vagy jegykiadó automata működtetése nélkül is várakozhat.</li></ul>
Soron kívüli eljárás (4. modul, IV. fejezet, 44. oldal) Személyes adat (2. modul, 79. oldal)	<p>Különleges eljárások</p> <p>Az útlevélhatóság az úti okmányt soron kívüli eljárás keretében hét napon belül kiállítja.</p> <p><b>az érintettel kapcsolatba hozható adat</b> – különösen az érintett <b>neve, azonosító jele</b>, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.</p>
Törzskönyv (4. modul, IV. Fejezet, 80. oldal)  Útlevel (4. modul, IV. fejezet, 35. oldal)	<p>A törzskönyv a jármű tulajdonjogát igazoló okirat. A törzskönyv tartalmazza annak sorszámát, a jármű gyártmányát, típusát, kereskedelmi megnevezését (ha van), alvázszámát, motorszámát/motorkódját, gyártási évét, a törzskönyv kiállítás helyét, keltét, a kiállító hatóságot. A Második oldalon található a tulajdonosi adatok (természetes személynél: név, születési hely és idő, anyja neve; gazdálkodó szervezetnél: a gazdálkodó szervezet megnevezése, a cégjegyzék vagy nyilvántartási száma), a Hivatalos feljegyzések, a törzskönyv nyomdai sorszámának vonalkódja.</p> <p>Az útlevel Magyarország tulajdonát képező hatósági igazolvány, amely birtokosának személyazonosságát és állampolgárságát, valamint a világ összes országába utazásra, illetve hazatérésre való jogosultságát hitelesen igazolja.</p>
Ügyintézési határidő (2. modul, 32. oldal)	<p>A hatóságnak a Ket.-ben meghatározott határidőn belül kell döntést hoznia. Az ún. általános eljárási határidő a közigazgatási hatósági eljárásban 30 nap. Ez az az időtartam, amelyen belül a hatóságnak többek között tisztázni kell a tényállást, meg kell hoznia a döntést és azt közölnie kell a Ket.-ben meghatározott személyekkel.</p>





Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

Ügyfél (2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól, 15.§ (1))	Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti, akit hatósági ellenőrzés alá vontak, illetve akire nézve a hatósági nyilvántartás adatot tartalmaz.
Vezetői engedély (OKMIRO0030 ügyleírás - járművezetésre jogosító okmány pótlása iránti kérelem_változtatott; III. Ügyfélnek szóló információk lapfűl; D5 cella	<p>A vezetői engedély különböző kategóriákba, alkategóriákba és kombinált kategóriákba sorolt járművek vezetésére jogosít.</p> <p>Kezdő vezetői engedély: a vezetési jogosultság első alkalommal történő megszerzésének napjától számított két évig a vezetői engedély kezdő vezetői engedélynek minősül. A kezdő vezetői engedéllyel az „AM”, az „A” és az „A” korlátozott kategóriára, továbbá az „A1”, az „A2” és a „B1” alkategóriára érvényesített bejegyzéssel utas nem szállítható, valamint a „B”, a „C” és a „D” kategóriára, továbbá a „C1” és a „D1” alkategóriára érvényesített bejegyzéssel – a Magyar Honvédség kezelésében lévő járművek kivételével – pótkocsi nem vontatható.</p> <p>Nemzetközi vezetői engedély: amennyiben nemzetközi szerződés vagy viszonyosság alapján az érvényes magyar vezetői engedély valamely külföldi államban járművezetésre nem jogosít, a közlekedési igazgatási hatóság kérelemre nemzetközi vezetői engedélyt ad ki. A nemzetközi vezetői engedély érvényességi ideje a vezetői engedélyben feltüntetett egészségi érvényességi idő, de legfeljebb a nemzetközi vezetői engedély kiállításának napjától számított három év. A nemzetközi vezetői engedély csak a magyar vezetői engedéllyel együtt érvényes. A „B” kategóriára érvényes nemzetközi vezetői engedély a gépjárművezető részére 18. életévének betöltését követően állítható ki. Lakcím: a természetes személy ügyfél lakóhelye, amennyiben a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásában tartózkodási hely szerepel, a bejelentett tartózkodási helye, ezek hiányában szálláshelye. Szokásos tartózkodási hely: az az ország, ahol az adott személy általában él, vagyis ahol egy naptári évben legalább 185 napot tölt személyes, és foglalkozásával összefüggő kööttségei miatt.</p> <p>A foglalkozási kööttségekkel nem rendelkező személy esetén olyan személyes kööttségei miatt, amelyek szoros kapcsolatra utalnak az adott személy és azon ország között, ahol él. Azon személy esetében, akinek a foglalkozással kapcsolatos, illetve személyes kööttségei eltérő országokhoz kapcsolódnak, és ennek következtében felváltva két vagy több EGT-államban található különböző helyeken él, a szokásos tartózkodási helynek a személyes kööttségek szerinti tagállamot kell tekinteni feltéve, hogy az ilyen személy</p>





ÁROP 1.2.9-2012-2012-0001

Forgatókönyv:	Igazolvány elvesztése	Szerző:	Tarpai Zoltán
Verzió (dátum):	2013. 07. 30.		

	rendszeresen visszatér oda. Ez utóbbi feltételnek nem kell teljesülnie, ha a személy egy meghatározott időtartamra szóló feladat végrehajtása céljából él valamely tagállamban. Az egyetemi, illetve iskolai tanulmányok nem jelentik a szokásos tartózkodási hely áthelyezését.
--	--

Megjegyzés: a KAB projekt keretében készült fogalomtárakat az online mappában tesszük elérhetővé.

Minden táblázat sora bővíthető, de a bemutatott sémán ne változtassunk. Szerkesztési kérdések esetén állunk rendelkezésre.

