

ÖNSZERVEZŐ ÖNKORMÁNYZAT

# Önkormányzati ügyfélszolgálat

Az önkormányzati ügyfélszolgálat  
új kihívásai és átalakítása



BALÁS ENDRE

Dialog Campus

## ÖNKORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az önkormányzati ügyfélszolgálat új kihívásai és átalakítása

# ÖNSZERVEZŐ ÖNKORMÁNYZAT 1.

Balás Endre

# ÖNKORMÁNYZATI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

AZ ÖNKORMÁNYZATI  
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÚJ KIHÍVÁSAI  
ÉS ÁTALAKÍTÁSA

DIALÓG CAMPUS KIADÓ ❖ BUDAPEST

A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001  
„A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés”  
című projekt keretében jelent meg.

Szakmai lektor  
Zongor Gábor

© Dialóg Campus Kiadó, 2018  
© Szerző, 2018

A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva. A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.

# Tartalom

1. BACK ÉS FRONT OFFICE	6
2. ÉPÍTÉSI ÜGYINTÉZÉS	12
3. SZOCIÁLIS ÜGYINTÉZÉS	16
4. SEGÉLYEZÉS	19
5. KÖZMUNKA	22
5.1. A közmunkaprogramok típusai	22
5.2. A közfoglalkoztatás támogatása, elszámolható költségek	24
5.3. A támogatási kérelem benyújtása	25
5.4. A programok lebonyolítására vonatkozó pénzügyi előírások	25
5.5. A közfoglalkoztatási jogviszony	26
5.6. A szociális szövetkezetek	27
6. LAKOSSÁGI KAPCSOLATOK	29
Rövidítések	35
Irodalomjegyzék	35

# 1. Back és front office

„A közigazgatás az emberekért van”<sup>1</sup> – így a közigazgatási szervek és az állampolgárok kapcsolatában a közigazgatás részéről a legalapvetőbb elvárás a *polgárközpontúság és a szolgáltató szellem*. Jelen tananyagban erre tekintettel kísérletet teszünk az önkormányzati front és back office keretek bemutatására. Részletesen ismertetjük a lakossági ügyintézés támogatását, az ügyfélbaráttá és hatékonyabbá tételét szolgáló megoldásokat, ennek informatikai eszközeit. Az építési ügyintézési eljárás hatályos szabályain keresztül bemutatunk egy teljes körű elektronikus ügyintézés megvalósító informatikai rendszert, majd a szociális ügyintézésről szóló fejezetben a személyes ügyfélszolgálat jelentőségéről szólunk. Ezt követően a segélyezéssel és a közmunkaprogramok, szociális szövetkezetek megszervezésével kapcsolatos alapvető tudnivalókat és kihívásokat részletezzük. Végezetül az önkormányzatok és a lakosság kapcsolattartásának jelentőségét és formáit mutatjuk be. A tananyagban kiemeljük a kisebb és a nagyobb települések eltérő lakosságszámának az önkormányzati ügyfélszolgálat megszervezésére gyakorolt hatását, az eltérő ügyfélszámból eredő különbségeket.

Az ügyfélszolgálati rendszer kialakításával kapcsolatban nagyon fontos szempont, hogy – függetlenül a kapcsolatfelvétel módjától – lehetőség szerint biztosítsa az ügyfelek számára

- a tájékozódás,
- a felvilágosítás-kérés és
- az ügyintézés megindításának

lehetőségét. Ezért tartjuk célszerűnek az *ügyfélfogadás* kifejezés helyett az *ügyfélszolgálat* kifejezés használatát, amely formájától függetlenül komplex választ tud adni a hozzá forduló állampolgároknak a szerv feladatkörébe tartozó problémákról, ugyanakkor abban is segítséget tud nyújtani, hogy a feladatkörén kívül eső kérdésekben az ügyfél melyik szervhez fordulhat.

Annak érdekében, hogy az önkormányzati munkatársak a feladataikat a leghatékonyabban tudják ellátni, és ennek eredményeként az önkormányzathoz forduló állampolgár a legteljesebb körű kiszolgálásban részesüljön, *célszerű különválasztani az ügyfélszolgálati és az érdemi ügyintézési feladatokat*. Míg nagyobb lélekszámú települések önkormányzatainál az ügyfélszolgálati és az érdemi ügyintézési feladatokat ellátó *munkakörök is elkülöníthetők*, kisebb településeken e feladatokat ugyanaz a munkatárs végzi. Azonban – mint majd látni fogjuk – ezekben a kisebb hivatalokban is érdemes a munkatársak *munkakörén belül* elválasztani ezeket a munkafolyamatokat. Az ügyfélszolgálati tevékenységet, az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolattartást *front office* tevékenységnek, míg a szakmai háttér-szolgáltatással összefüggő érdemi ügyintézési feladatok ellátását *back office* tevékenységnek nevezzük.

---

<sup>1</sup> MAGYARY Zoltán (1942): *Magyar Közigazgatás*. Budapest, Királyi Magyar Egyetemi Nyomda. 375.

A *front office* tevékenység az ügyfél és a hivatal közvetlen kapcsolatára utal, irányát tekintve kétirányú, hiszen az ügyfél kérdést tesz fel a hivatalnak, amelyre választ kap; vagy hatósági ügy intézését kezdeményezi, amelynek eredményeként döntés születik, amit a hatóság közöl az ügyféllel. A front office munkatársak több szakterületre is rálátással rendelkeznek, és ezeknek a szakterületeknek azon részfolyamataiban tevékenykednek, amelyek az ügyfeleket érintik. Az egyes ügytípusok azonos típusú eljárási cselekményeit – például az ügyfelek tájékoztatását, a kérelmek felvételét, a helyszíni ellenőrzést, szemlét – ugyanazok a személyek végzik. A front office munkatársak vagy a hivatal egy szervezeti egységét képezik, amely felelős az ügyfélkapcsolatokért és működteti mindazt az infrastruktúrát – ügyfélszolgálati iroda, elektronikus levelezés, e-ügyintézés – amelyen keresztül az ügyfelek kapcsolatba léphetnek a hivatallal, vagy az egyes osztályokon belül tevékenykednek olyan munkatársak, akik kizárólag az adott osztály feladataival kapcsolatos ügyfélszolgálati tevékenységet végeznek.

A *back office* feladatokat ellátó munkatársak anélkül nyújtanak szolgáltatásokat az állampolgárok részére, hogy közvetlenül bármilyen formában kapcsolatba lépnének velük. A back office munkatársak végzik a szakrendszeri ügyintézését, azokat a feladatokat, amelyek ügyfélkapcsolatokhoz nem kötődnek.

Egy hétköznapi példán keresztül úgy szemléltethetnénk a front office és a back office tevékenységek viszonyát, hogy ha a hivatal egy étterem, ahol az ügyfél a vendég, akkor a front office munkatárs a pincér, a back office munkatárs pedig a szakács. A pincér tart közvetlenül kapcsolatot a vendéggel: tájékoztatást nyújt az egyes ételekről, felveszi és fel szolgálja a rendelést. A szakács pedig anélkül, hogy kapcsolatba lépne a vendéggel, elkészíti számára a kiválasztott étket.

Tehát a front office feladatkört ellátó munkatársak professzionális ügyfélszolgálati munkakört betöltve klasszikus igazgatási ügyek intézését végzik: felvilágosítást nyújtanak az ügyfelek részére, átveszik a beadványokat, ellenőrzik azokat, de egyszerűbb ügyekben elképzelhető olyan megoldás is, hogy a front office feladatokat ellátó munkatárs egyúttal tényleges ügyintézés is végez. A front office munkatársak feladatai így jellegük alapján három kategóriába sorolhatók:

1. tájékoztatás nyújtása az ügyfelek részére,
2. kérelmek, beadványok átvétele és továbbítása az ügyintézőhöz,
3. érdemi ügyintézés.

A *tájékoztatásnyújtás* elsősorban az önkormányzat, illetve a hivatal feladatkörébe tartozó ügyekre vonatkozik, kiterjed egyrészt az üggyel kapcsolatos anyagi, másrészt az eljárási szabályokra is. Fontos azonban, hogy az ügyfél azokban az ügyekben is eligazítást kapjon, amely más szerv feladatkörébe tartozik, vagyis úgy hagyja el az ügyfélszolgálatot, hogy tisztában legyen azokkal a lehetőségekkel, amelyek az általa felvetett probléma megoldásához rendelkezésére állnak. A tájékoztatás keretében az ügyfelek egy helyen hozzáférhetnek az ügyintézéshez szükséges információkhoz, űrlapokhoz. Még magasabb szintű kiszolgálást jelent, ha az ügyfélszolgálat nem csupán hatósági ügyekben nyújt tájékoztatást a hozzá forduló polgárok számára, hanem egyéb ügyek intézésében (például közművekkel kapcsolatos ügyek, közszolgáltatások igénybevétele), nyomtatványok kitöltésében, sőt akár internetes kapcsolat biztosításában is. Ez utóbbi szolgáltatás – amint arra egy későbbi fejezetben még utalni fogunk – főként hátrányosabb helyzetű vagy az interneten kevésbé



eligazodni képes, annak használatát megtanulni nem tudó vagy nem akaró társadalmi csoportok számára fontos.

Ha az ügyfél olyan ügyben fordul az ügyfélszolgálathoz, amely a hatóság hatáskörébe tartozik, az ügyfélszolgálat lehetőséget biztosít az *ügyindításra* is. Így a munkatárs segít a kérelem elkészítésében vagy akár saját maga elkészíti azt, átveszi, tartalmi, formai szempontból ellenőrzi, megvizsgálja, hogy a szükséges mellékletek rendelkezésre állnak-e. A következő *önkormányzati igazgatási feladatkörbe tartozó ügyeknél* lehet praktikus megoldás az ügyfélszolgálati és az érdemi ügyintézési feladatok elválasztása:

- építésigazgatási ügyintézés,
- szociális igazgatási ügyintézés,
- közterület-használati engedélykérelemmel kapcsolatos ügyek,
- panaszokkal, közérdekű bejelentésekkel, feljelentésekkel kapcsolatos ügyek intézése,
- az önkormányzat által kiírt pályázati felhívásokra (lakáspályázatok, ösztöndíjpályázatok, önkormányzati támogatás iránti pályázatok) benyújtott kérelmek átvétele,
- helyi adóval kapcsolatos ügyintézés,
- üzletek működésével kapcsolatos ügyintézés,
- rendezvények megrendezésével kapcsolatos kérelmek.

Fenti ügyekben tehát a front office munkatárs átveszi a kérelmet, és továbbítja azt érdemi ügyintézés céljából a back office feladatokat ellátó munkatárs részére. E tekintetben alapvető jelentősége van az információáramlás jól szervezettségének. Ezt szolgálják az olyan csoportmunkát támogató rendszerek, amelyek rendelkeznek például személy- és partnerkezelő, határidőnapló, feladatkezelő, elektronikus levelezési modullal, belső szervezet- és felhasználókezelő alkalmazásokkal. Ezt segítik elő a dokumentumkezelő rendszerek is, amelyek hitelesen és a munkatársak részére hozzáférhetően tárolják a szervezet szabályzatait, utasításait, rendeleteit.

Amint már utaltunk rá, elképzelhető olyan megoldás is, hogy a front office munkatársak *egyszerűbb ügyek érdemi ügyintézését is elvégzik*. Erre akkor kerülhet sor, amikor az ügyfél kérelme rövid úton, külön mérlegelés nélkül is teljesíthető. Az önkormányzatoknál elsősorban az alábbi ügyek érdemi intézése képzelhető el a front office munkatársak részéről:

- hirdetmények átvétele, kifüggesztése,
- hatósági bizonyítványok, igazolások kiadása,
- anyakönyvvel kapcsolatos ügyintézés,
- talált tárgyakkal kapcsolatos ügyintézés.

Az állampolgárok több platformon is kapcsolatba léphetnek az önkormányzattal. Ezek a következők:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban (elektronikus vagy papír alapú levél útján),
- internetes ügyfélszolgálati felületen, elektronikus ügyintézési lehetőségek alkalmazásával.

A személyes ügyfélszolgálat jelentőségét az adja, hogy ez biztosítja a legmagasabb szintű interaktivitást az ügyfél és a hatóság között. Hátránya az ügyfél részéről, hogy meg kell jelennie a hivatalban, a hatóság részéről pedig, hogy költséges, hiszen egy személyes megbeszélés a munkatársak részéről hosszabb időt vesz igénybe. Az ügyfél viszont a személyes kontaktusnak köszönhetően sokkal alaposabb tájékoztatásban részesülhet, az ügyet azonnal megindíthatja, sőt – egyszerűbb ügyekben – kérelme azonnal teljesíthető (így például nem kell várnia, hogy postán megérkezzen részére a hatósági bizonyítvány). A személyes ügyintézésnek – mint egy későbbi fejezetben majd látni fogjuk – a szociális ügyek körében, a segély iránti kérelmek előterjesztése kapcsán jut nagyobb szerep.

A *telefonos ügyfélszolgálat* (call center) sokkal szűkebb körű lehetőségeket rejt, mint a személyes ügyfélszolgálat. Telefonon elsősorban tájékoztatás kérhető, ügyindításra legfeljebb közérdekű panaszbejelentéseknél van lehetőség, egyedi ügyben nem. A telefonbeszélgetés a személyes egyeztetésnél szegényesebb kommunikációs forma, ahol a kommunikáló felek könnyen félreérthetik egymást.

Az *írásbeli kapcsolatfelvétel* körén belül a papír alapú megkeresés túlnyomórészt ügyindításra szolgál. E tekintetben a front office, back office elhatárolás nem bír relevanciával, hiszen a beérkezett leveleket a bontás után az illetékes vezető az ügyintézőre szignálja, aki megkezdi annak érdemi ügyintézését. Lehetséges, hogy az ügyfél levélben kér tájékoztatást valamely kérdésben, ennek megválaszolását végezhetik a front office munkatársak. Az elektronikus levélben történő megkeresés viszont – a papír alapú levéltől eltérően, de a telefonos ügyfélszolgálathoz hasonlóan – elsősorban tájékoztatáskérésre szolgálhat.

Az elektronikus levelezéssel kapcsolatban megjegyezzük, hogy a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) alapján, ha az ügyben a megkereső hatóság illetékességi területén kívül kell valamely eljárási cselekményt elvégezni vagy azt az ügyfél jogos érdeke vagy a költségtakarékosság indokolja, a belföldi jogsegély iránti megkeresést *kizárólag elektronikus levél útján vagy egyéb elektronikus úton lehet megküldeni*. Ha az ügy elbírálásához olyan adat vagy irat szükséges, amellyel más hatóság, egyéb állami, önkormányzati szerv vagy egyéb szerv vagy személy rendelkezik, a hatóságok elektronikus levél útján vagy egyéb elektronikus úton tartanak kapcsolatot egymással. A Ket. tehát preferálja a hatóságok közötti kapcsolat-tartást elektronikus levél útján.

Az internetes ügyfélszolgálati felületek megoldásai lehetővé teszik az ügyfelek önki-szolgálását. Ennek palettája az egyszerű tájékozódástól az ügy teljes körű intézéséig nagyon széles kört átfog. Az internetes felületen történő *elektronikus ügyintézés* következő szintjeit különböztetjük meg:

1. információközlés,
2. egyirányú kommunikáció,
3. kétirányú kommunikáció,
4. teljes interakció.

Az első szint azzal valósul meg, hogy az önkormányzat honlapján megtekinthetők a hatóság és az ügyintézők elérhetőségei, a működésére vonatkozó jogszabályok, az önkormányzati és a jegyzői hatáskörbe tartozó ügyek, az ügyintézési folyamatok leírásai, a vonatkozó anyagi és eljárási jogszabályok. Az elektronikus ügyintézés második szintjén az ügyfélnek lehetősége nyílik arra, hogy űrlapokat, nyomtatványokat töltsön le

a hatóság honlapjáról, amelyeket azonban kitöltést követően hagyományosan, személyesen vagy postai úton nyújthat be a hatósághoz. A hatóság lehetőséget biztosíthat a honlapon elektronikus időpontfoglalásra a személyes ügyintézéshez, így az ügyfélszolgálati munka tervezhetőbbé válik, az ügyfelek pedig elkerülhetik a várakozási időt. A harmadik szinten viszont a letöltött dokumentumok elektronikus aláírással, Ügyfélkapun (<http://ugyfelkapu.magyarorszag.hu>) keresztül, elektronikus úton benyújthatók a hatóság számára. A teljes interakciót jelentő negyedik szinten már a teljes ügyintézés elektronikusan történik: a kérelem az adatok internetes felületre feltöltésével előterjeszhető, a hatóság a döntését elektronikus úton közli, és az eljárási díjak, illetékek megfizetésére is lehetőség van az interneten keresztül. Az elektronikus ügyintézés negyedik szintjének megvalósulására kiváló példa a hazai építésügyi igazgatásban az *építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer (ÉTDR)*, amelynek működését a következő fejezetben mutatjuk be.

Az ügyfélszolgálatnak *a következő elvárásoknak kell megfelelnie. Elérhetőnek* kell lennie, vagyis ha az ügyfél hivatali ügyet kíván intézni, azt könnyen megtehesse. A személyes és a telefonos ügyintézés esetén kisebb településeken ez nyilván akadályokba ütközhet, hiszen itt az ügyfélfogadást végző köztisztviselők egyúttal ügyintézőt is végeznek, ezért biztosítani kell számukra olyan időszakokat, amikor nem végeznek ügyfélfogadást. Ügyfélfogadási időben azonban biztosítani kell a folyamatos rendelkezésre állást. Telefonos ügyintézés esetén elvárás, hogy a hívó rövid időn belül kapcsolatba tudjon lépni a keresett ügyintézővel, ne kelljen több személlyel is beszélnie és hosszan várakoznia, amíg az illetékest eléri. A másik elvárás az *eredményesség*, vagyis hogy az ügyfélszolgálaton az ügyfél választ kapjon a kérdéseire, és szükség esetén meginduljon az ügye intézése. Emellett az ügyintézésnek *gyorsnak is kell lennie*. Éppen ezért fontos, hogy az ügyfelekkel olyan személyek foglalkozzanak, akik *megfelelő szakértelemmel* rendelkeznek az ügyek intézésével kapcsolatban, ismerik, betartják és betartatják a vonatkozó jogszabályokat. Emellett az is fontos, hogy az ügyintézés *empatikus* legyen: az ügyfél érezze, hogy problémájának megoldása fontos az ügyintéző és a hivatal számára. Ne felejtjük el, hogy az ügyfélnek a hivatalt az ügyintéző személyesíti meg, így a róla alkotott benyomás egyúttal az önkormányzatról és a hivatalról alkotott benyomás is. A hivatali front office tevékenységet korszerű informatikai megoldások is elősegíthetik, amelyeket részletesen a lakossági kapcsolatok elemzésekor ismertetünk.

A fentiekben bemutatott ügyfélszolgálati megoldás – az ügyfélszolgálati és az érdemi ügyintézési feladatkörök munkakörök szerinti szétválasztása – elsődlegesen a nagyobb városokban képzelhető el, ahol a folyamatos ügyfélforgalom kiszolgálása e módon végezhető hatékonyan. Ezzel szemben a *kisebb településekre az ad hoc* ügyintézés jellemző, vagyis az ügyintézők – annak érdekében, hogy az ügyfeleket minél gyorsabban kiszolgálják – az éppen aktuális feladatokat végzik, tudatos folyamatmodellezés nélkül. Ez azonban összességében az ügyintézés rovására megy. A feladatok tudatos ütemezésével, csoportosításával jelentős időmegtakarítás érhető el. Ezt segítheti az ügymenetmodellek kialakítása, de a legjobb eredmény talán az ügyfélfogadási idő pontos betartásával és a munkatársak időmenedzsment-központú szemléletének kialakításával – ilyen irányú tréningek, képzések szervezésével – érhető el.

A front office és a back office feladatokat ellátó munkatársak munkaköre a kisebb települések hivatalaiban nem válik el, e feladatokat ugyanazok a személyek látják el. Érdemes azonban az ő tevékenységükben is elválasztani azon munkafolyamatokat, amelyek az ügyfelekhez kötődnek és azokat, amelyek az ügyfelektől függetlenek. Ezekben az egységes munkakörökben is külön időszakot kell biztosítani, amit kizárólag az ügyfelekre, és külön időszakokat, amelyeket kizárólag a háttérmunkára szán az ügyintéző. Míg a fentiekben részletesen ismertetett megoldás lehetővé teszi az ügyfélszolgálat folyamatos működését, utóbbi rendszerben – mivel a munkatársak back office feladatokat is ellátnak – külön ügyfélfogadási időpontokat kell meghatározni, amikor az ügyintézők kizárólag ügyfélfogadást végeznek.

## 2. Építési ügyintézés

Az építésügyi igazgatás mind anyagi, mind eljárásjogi szempontból jelentős változásokon ment át az elmúlt években, és mondhatjuk, hogy a változás még mindig tart. Míg az építésügy korábban jegyzői hatáskörbe tartozott, a járási hivatalok 2013. január 1-jei felállítását követően részben járási, illetőleg kormányhivatali hatáskörbe került az ezzel kapcsolatos tevékenység. Maradtak azonban továbbra is jegyzői hatáskörbe tartozó feladatok, egészen pontosan a járasszékhely települések és a fővárosi kerületi önkormányzatok jegyzői látnak el még ma is általános építésügyi igazgatási feladatokat. E területen tehát a kisebb településeknek nincsenek feladatai, kizárólag járasszékhely városi önkormányzatok jegyzői végeznek építésügyi igazgatási tevékenységet.

A jelenleg hatályos jogszabályok alapján az alábbi hatóságok látnak el építésügyi igazgatási feladatokat:

- elsőfokú *általános építésügyi hatóság*: a járasszékhely település önkormányzatának és a fővárosi kerületi önkormányzat jegyzője a járás és a kerület területére kiterjedő illetékességgel,
- elsőfokú *kiemelt építésügyi hatóság*: a járási, kerületi hivatal építésügyi osztálya,
- elsőfokú *örökségvédelmi hatóság*: a megyeszékhely járási hivatal építésügyi és örökségvédelmi osztálya a megye területére kiterjedő illetékességgel,
- elsőfokú *építésfelügyeleti hatóság*: a járási hivatal építésügyi osztálya,
- másodfokú *építésügyi hatóság*: a fővárosi és megyei kormányhivatal építésügyi osztálya,
- másodfokú *építésfelügyeleti hatóság*: a kormányhivatal építésügyi osztálya.

Az *általános építésügyi hatóságok* hatáskörébe tartozik minden olyan elsőfokú építésügyi hatósági feladat, amelyet jogszabály nem telepít a járási/kerületi hivatal vagy külön építésügyi hatóság hatáskörébe. A *kiemelt építésügyi hatóság*

- a kiemelt jelentőségű ügyé nyilvánított általános építésügyi hatósági ügyekben,
- az összevont telepítési eljárással kapcsolatos ügyekben,
- a kihirdetett veszélyhelyzetben szükséges építésügyi hatósági intézkedések megtevétele és a kihirdetett veszélyhelyzet folytán bekövetkezett építménykárok helyreállításával összefüggő építésügyi hatósági ügyekben,
- a magyar történelem kiemelkedő jelentőségű helyszíneire vonatkozó hatósági ügyekben,
- a jegyzőt mint elsőfokú építésügyi hatóságot érintő kizárási ügyekben,
- a bontási tevékenység megkezdésének tudomásulvételi eljárása során jár el.

Az *örökségvédelmi feladatkört is ellátó járási hivatalok* hatáskörébe tartoznak – a kiemelt építésügyi hatáskörök mellett – a nyilvántartott műemléki értékeknél és a műemlékeknél,

a műemléki környezetben vagy műemléki jelentőségű területen az első fokú építésfelügyeleti és elsőfokú építésügyi hatósági feladatok, továbbá a régészeti lelőhelyeknél az elsőfokú örökségvédelmi hatósági feladatok.

Az építésügyi hatósági tevékenység kiszolgáló alkalmazása 2013. január 1-től az Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer, közismert nevén az ÉTDR ([www.e-epites.hu/etdr](http://www.e-epites.hu/etdr)). Az alkalmazás az építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokban lehetővé teszi az elektronikus kérelem- és tervbeadáást, az elektronikus ügykezelést, a hatósági döntések elektronikus közlését és – az építésügyi fizetési portál közreműködésével – az elektronikus díjfizetést is, vagyis az elektronikus ügyintézés negyedik szintjén helyezkedik el. A rendszer bemutatásán keresztül jól megérthető, hogy milyen funkciókkal rendelkeznek a teljes körű elektronikus ügyintézés lehetővé tevő internetes ügyfélszolgálati rendszerek.

Az ÉTDR országos szinten egységes, online felületen elérhető informatikai rendszer, amely a feltöltött adatokat központi szerveren tárolja. A rendszer használata a *hatóságok számára kötelező*, viszont az *ügyfelek maguk dönthetik el*, hogy kívánna-e élni az ügyintézés online módjával vagy hagyományos úton (személyesen vagy postán) tartják-e a kapcsolatot a hatósággal az építésügyi hatósági ügyekben. Az ÉTDR a kérelmek benyújtásának három formáját ismeri:

1. személyes benyújtás,
2. postai feladás,
3. online felületen történő előterjesztés.

A kérelem ügyfélszolgálaton történő *személyes benyújtása* esetén az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti a kérelmet az ÉTDR-rendszerben, és erről átvételi elismervényt ad át az ügyfélnek. A kérelem előterjeszhető az eljáró hatóság ügyfélszolgálatán és integrált ügyfélszolgálaton (kormányablaknál, Építésügyi Szolgáltatási Ponton [[www.e-epites.hu/hatosagkereso/epitesugyi-szolgaltatasi-pontok](http://www.e-epites.hu/hatosagkereso/epitesugyi-szolgaltatasi-pontok)]) is, de míg előbbi kizárólag a saját hatáskörébe tartozó ügyekben rendelkezik illetékességgel, utóbbi illetékessége az ország teljes területére kiterjed, így bármely ügyfélszolgálaton előterjeszhető a kérelem.

*Postai benyújtás* esetén viszont a kérelmet az illetékes építésügyi hatóság címére kell küldeni. Ebben az esetben szintén az ügyfélszolgálati munkatárs rögzíti a kérelmet az ÉTDR-rendszerben, azonban a benyújtó nem kap átvételi elismervényt a kérelem benyújtásáról. A papír alapú ügyintézéshez a rendszerből letölthetők a szükséges formanyomtatványok, amelyeket kitöltve akár személyesen, akár postai úton lehet eljuttatni az ügyfélszolgálatához. Ebben az esetben azonban a kötelezően elektronikus formában benyújtandó tervdokumentációt adathordozón (például CD, pendrive stb.) kell mellékelni. A kérelem személyes vagy postai benyújtása esetén tehát az ügyfélszolgálati munkatársak rögzítik a kérelem adatait és az elektronikus melléleteket az ÉTDR-rendszerben, így a rendszer a kérelem papír alapú előterjesztése esetén is tárolja az adatokat.

A kérelmet az ÉTDR felületen *online regisztrációval* rendelkező ügyfél nyújthatja be. Ehhez tárhelyet kell létrehozni a felületen, amelyre feltölthetők a kérelem melléletei. A tárhely létesítése és a dokumentumok feltöltése nem azonos a kérelem benyújtásával, erre külön online felület szolgál. A kérelem benyújtását akkor célszerű megtenni, amikor a tárhelyre feltöltöttük az eljárás megindításához szükséges melléleteket. Az online felületen kitöltött kérelemhez kell csatolni a tárhelyre feltöltött dokumentumokat. A szakhatóságok

és az eljárás egyéb közreműködői az eljárás azon adatait, dokumentumait láthatják, amelyek feladataik ellátásához szükségesek. Az általuk előállított dokumentumokat szintén a rendszerbe töltik fel. Így a felületen megtalálható az ügyel kapcsolatban keletkezett minden dokumentum.

Az ÉTDR használatához regisztráció, a regisztrációhoz pedig ügyfélkapus azonosítás szükséges, vagyis az ügyfeleknek Ügyfélkapuval is rendelkezniük kell az online alkalmazás használatához. Az ÉTDR-regisztráció során az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a hatóság döntéseinek közléséhez elektronikus út helyett a papír alapú döntésközlési módot válassza, sőt a regisztrációt követően is lehetséges a hagyományos benyújtás és kapcsolattartás. A rendszer így teljes szabadságot biztosít az ügyfélnek az ügyintézési mód megválasztásában, megváltoztatásában. A kapcsolattartási forma választása a *döntés kézbesítésének formájára vonatkozik*, nem korlátozza az ügyfelet abban, hogy milyen módon nyújtja be további kérelmeit. A hatóság döntéseinek közlése így – az ügyfél döntésétől függően – történhet

- az online ÉTDR felületen,
- postai úton,
- személyesen vagy
- Ügyfélkapu alkalmazásával.

A kérelem benyújtását követően az ÉTDR-rendszer az alábbi eljárási cselekmények végrehajtását teszi lehetővé az ügyfél számára az online felületen:

- a kérelem módosítása,
- hiánypótlás teljesítése,
- eljárás felfüggesztésének kezdeményezése,
- hatósági bizonyítvány, igazolás kiállítása iránti kérelem benyújtása,
- hiteles másolat igénylése,
- határidő hosszabbítása iránti kérelem előterjesztése,
- fellebbezés előterjesztése és
- lemondás a fellebbezési jogról.

Az ÉTDR lehetőséget biztosít az *előzetes szakhatósági megkeresések* online módon történő kezdeményezésére is, amelynek módja megegyezik a kérelem előterjesztésének módjával. Lehetőség van továbbá az úgynevezett *építésügyi hatósági szolgáltatás* igénybevételére, amelynek keretében az ügyfél az eljárás megindítása előtt kérdéseket tehet fel az illetékes elsőfokú építésügyi hatóságnak az eljárással kapcsolatban. Ennek célja, hogy a hatóság bizonyos szakmai, eljárási kérdésekben segítse az ügyfél kérelmének legjobb minőségben való benyújtását. Az ügyfél ennek keretében kérheti többek között annak vizsgálatát, hogy a tárhelyre feltöltött dokumentumai megfelelnek-e a kérelemre és annak mellékleteire vonatkozó előírásoknak, tájékoztatást arról, hogy szükséges-e további melléklet, dokumentum beszerzése vagy további szakhatósági közreműködés, felvilágosítást kérhet továbbá az általa kérelmezni szándékozott eljárásra vonatkozó szabályokról is. A hatóság tizenöt napon belül köteles a megkeresésre szakmai nyilatkozatot megfogalmazni, amelynek tartalma nem köti az építetetőt a kérelem benyújtásában és nem kötelezi a kérelem benyújtására. Az építésügyi hatóságot a kiadott szakmai nyilatkozata azonban azokban a kérdésekben, amelyekről nyi-

latkozott, mindaddig köti, amíg a vonatkozó jogszabályok vagy a kérelem típusa, tartalma vagy mellékletei nem változnak meg.

Az Építésügyi Fizetési Portál (<http://efp.e-epites.hu>) nyújt lehetőséget arra, hogy az ügyfelek az ÉTDR-ben folytatott építésügyi hatósági eljárásokhoz kapcsolódó fizetési kötelezettségeiket – illeték, igazgatási szolgáltatási díj, bírság és szakhatósági szolgáltatási díj – *elektronikus úton is megfizethessék*. E rendszerben a fizető felhasználónévvel és e-mail-címmel azonosítja magát. A fizetés történhet interneten bankkártyával vagy házibank útján. Az ügyfél az ÉTDR eljárásazonosítójának megadásával közli, hogy melyik ügyhöz kapcsolódóan indít fizetést. A fizetési kötelezettség teljesítéséről hiteles elektronikus igazolást állítanak ki, amit az Építésügyi Fizetési Portál elektronikusan továbbít az ÉTDR felé, így ezzel kapcsolatban papír alapú bizonylat benyújtása nem szükséges.

Az ÉTDR jó mintája egy olyan online ügyintézési rendszernek, amely a teljes körű elektronikus ügyintézés biztosítja a kérelem benyújtásától a díjfizetésen keresztül egészen a hatóság döntésének meghozataláig, amellet, hogy az ügyfél számára rendelkezési szabadságot biztosít abban, hogy a hatósággal elektronikusan, személyesen vagy postai úton kívánja-e tartani a kapcsolatot, míg e rendelkezésétől függetlenül kérheti a hatóság döntéseinek közlését akár elektronikusan (Ügyfélkapun vagy az ÉTDR-en keresztül) akár papír alapon (postai úton vagy személyes átvétellel). Azáltal pedig, hogy a szabályozás a hatóságok számára kötelezővé teszi a rendszer használatát, elérhetővé válik, hogy minden ügy minden egyes eljárási cselekményét rögzítsék, ezáltal ez visszakereshető legyen a rendszerben.



### 3. Szociális ügyintézés

Az építésügyi hatósági tevékenység jó lehetőségeket rejtett magában a teljes körű elektronikus ügyintézés bevezetéséhez, és amint azt az előző fejezetben láttuk, ezeket a lehetőségeket a jogalkotó maximálisan ki is használta. Ezzel szemben a szociális ügyintézés keretében elsősorban a *személyes ügyintézés*t biztosító ügyfélszolgálatoknak jut szerep. Ennek oka az, hogy a segélyezéssel érintett ügyfélkör hátrányos helyzetű, digitális írástudással kevésbé rendelkező lakossági csoportokból kerül ki.

A következőkben látni fogjuk, hogy a szociális segélyezés rendszere 2015-ben nagymértékben megváltozott. A jövedelempótló, jövedelem-kiegészítő típusú segélyek megállapítása jegyzői hatáskörből a járási hivatalok hatáskörébe került, csupán a megélhetéshez, lakhatáshoz nyújtható segélyek maradtak önkormányzati kompetenciában azzal, hogy ezek fajtáit, típusait a képviselő-testület mint úgynevezett települési támogatást önkormányzati rendeletben szabályozhatja. Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szoctv.) alapján a települési önkormányzat képviselő-testülete a hatáskörébe tartozó pénzbeli és természetbeni ellátásoknál a kérelem tartalmának és benyújtásának részletes szabályait rendeletben szabályozza. A képviselő-testületnek tehát – a központi jogszabályok által megszabott keretek között – lehetősége van mind anyagi, mind eljárási szabályokat megállapítani a segélyezéssel kapcsolatban.

Amint azt az első fejezetben bemutattuk, *a kistélepüléseken nem válik el egymástól a front office és a back office munkakörök ellátása*. A szociális ügyekkel kapcsolatos ügyfélfogadást ugyanazok a munkatársak végzik, akik az ügyeket a döntéshozó számára előkészítik, majd a döntést megszövegezik és a kiadmányozást követően közlik az ügyféllel. A 2011. évi CLXXXIX. törvény (Mötv.) alapján a közös önkormányzati hivatalt fenntartó önkormányzatok képviselő-testületei megállapodhatnak abban, hogy a nem hivatali székhely településeken az ügyfélfogadás a közös önkormányzati hivatal által létrehozott, állandó vagy ideiglenes jelleggel működő kirendeltség vagy ügyfélszolgálati megbízott személyén keresztül, informatikai hálózat alkalmazásával történjen. A legkisebb településeken, a néhány száz lelkes falvakban, amelyekben önálló hivatal vagy hivatali kirendeltség nem működik, a segély iránti kérelmek személyes előterjesztésére így – hacsak az ügyfél nem utazik be a hivatal székhelyére – a következő lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére.

A hivatal *ügyfélszolgálati megbízottat* foglalkoztat, aki hivatali ügysegédként rendszeres ügyfélfogadást tart a hivatalhoz tartozó, hivatali székhelyen kívüli azon településeken, amelyeken kirendeltség nem működik. Az ügyfélszolgálati megbízott nem csupán a segélyezéssel kapcsolatos ügyekben, hanem egyéb, a hivatal hatáskörébe tartozó ügyekben és a lakosság egyes-bajos dolgaiban is segítséget tud nyújtani a hozzá fordulóknak. Amellett, hogy felveszi a kérelmeket, segít a nyomtatványok kitöltésében és szükség esetén felvilágosítást is nyújt hivatalos ügyekben, akár oly módon, hogy telefonon kér segítséget a hivatal illetékes ügyintézőjétől. Az ügyfélszolgálati megbízott tehát front office feladatok ellátását végzi, hiszen érdemi ügyintézés az ügyfélfogadás biztosítása mellett nem végez.

Szintén az Möt. írja elő, hogy a közös önkormányzati hivatal *jegyzője, aljegyzője* vagy megbízottja az érintett képviselő-testületek megállapodása alapján köteles biztosítani az egyes településeken történő ügyfélfogadást. Így amennyiben a hivatal ügyfélszolgálati megbízottat nem alkalmaz, a jegyző vagy az aljegyző köteles rendszeresen ügyfélfogadást tartani minden, a hivatalhoz tartozó településen. Ennek gyakoriságát a hivatal létrehozó önkormányzati megállapodás tartalmazza, de előfordulhat akár, hogy havonta csak egy alkalommal kerül rá sor. Ezért célszerű bevonni a szociális igazgatási tevékenység front office feladatainak ellátásába a falugondnoki szolgálatot azokon a településeken, amelyeken ez működik.

A *falugondnoki szolgáltatásnak* meglehetősen nagy a lefedettsége, 2009-ben például a 400 fő alatti lakosságú települések 72%-a, a 400 és 600 fő lakosságú közötti településeknek pedig közel 60%-a biztosította ezt a fajta szociális alapellátást. 2016-ra pedig már ezer faluban működött falugondnoki és ötszáz tanyasi területen tanyagondnoki szolgálat. A falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgáltatás célja – a Szocvtv. alapján – az aprófalvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányból eredő hátrányainak enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatáshoz, valamint egyes alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek teljesítésének segítése. Így feladatai közé tartozik az egyéni hivatalos ügyek intézésében való közreműködés is. A falugondnoki szolgálat a következő módokon működhet közre a hivatalos ügyintézésben:

- az ügyfelet beszállítja a hivatalba, hogy ott személyesen tudja intézni az ügyét,
- az ügyfél meghatalmazza a falugondnokot azzal, hogy meghatározott ügyében eljárjon,
- a falugondnok átveszi és beszállítja a hivatalba a kérelmeket, továbbá közreműködik azok kitöltésében is,
- tájékoztatja az ügyfeleket a hivatalos ügyintézésrel kapcsolatos legalapvetőbb tudnivalókról,
- továbbítja a hivatalnak a lakosságtól érkező közérdekű kéréseket, javaslatokat, bejelentéseket.

Azokon a kistélepüléseken, ahol nincs falugondnok és ügyfélszolgálati megbízott, és a jegyző vagy az aljegyző sem tart gyakran ügyfélfogadást, a *polgármesterre marad az a feladat*, hogy segítse a lakosságot a hivatalos ügyintézésben. Ezzel kapcsolatban a polgármester tulajdonképpen ugyanazokat a feladatokat végzi, mint az ügyfélszolgálati megbízott: segít a kérelmek kitöltésében, illetve átveszi és eljuttatja azokat a hivatal székhelyére.

A kistélepüléseken ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatársak (ügyfélszolgálati megbízott, falugondnok, jegyző, aljegyző, polgármester) ez irányú tevékenységét segíthetik olyan szakigazgatási megoldások, amelyek lehetővé teszik a kérelmek elektronikus rögzítését és a beadással egyidejűleg történő továbbítását a hivatal székhelyére. Az ilyen jellegű alkalmazások – az előző fejezetben bemutatott ÉTDR-hez hasonlóan – lehetővé teszik az ügyintézés folyamatos nyomon követését, visszakérését. Az ehhez szükséges infrastruktúra azonban a kistélepüléseken egyelőre szűk körben áll rendelkezésre.

Azokon a településeken, ahol *polgármesteri vagy közös önkormányzati hivatali székhely működik*, az ügyfeleknek lehetőségük van személyesen a hivatalban intézni a szociális segéllyel kapcsolatos ügyeiket. Nagyobb községekben és kisebb városokban rendszerint

ugyanazok az ügyintézők végzik a kérelmek felvételét, akik az érdemi ügyintézéssel kapcsolatos feladatokat is ellátják. Az ő munkájukban így megoszlanak a front office (ügyfelfogadási) és a back office (ügyintézési) tevékenységek. Ügyfelfogadási időben kizárólag az ügyfelekkel foglalkoznak, felveszik a kérelmeket, illetve segítik azok kitöltését, míg ügyfelfogadási időn kívül kizárólag a kérelmek feldolgozását, döntésre előkészítését, kiadományozással és kézbesítéssel kapcsolatos feladatokat látnak el, továbbá rögzítik a megállapított támogatásokat az Országos Szociális Információs Rendszerben (<http://idp.nrszh.hu/idp>). Az ő munkavégzésük során is fontos azonban az ügyfelfogadási idők betartása, illetve betartatása, vagyis hogy e munkatársak napi rutinjában élesen elváljanak egymástól az „ügyfeles” és az „ügyfélmentes” időszakok. A hatékony munkavégzés ugyanis csak úgy biztosítható, ha a munkatársaknak lehetőségük van kizárólag adott feladatok elvégzésére koncentrálni anélkül, hogy ebből kizökkenjenek őket a folyamatosan, véletlenszerű időpontokban érkező ügyfelek.

*A nagyobb városokban* már élesen elválasztható az ügyfélszolgálati tevékenységet és az érdemi ügyintézést végző munkatársak munkaköre. Az ügyfélszolgálati munkatársak segítséget nyújtanak a közszolgáltatások elérésében. E tekintetben az ügyfélszolgálati térként nem csupán a hivatalt és annak kirendeltségeit lehet elképzelni, hanem egyéb intézményeket, például a szociális intézményeket, a közösségi tereket, amelyek az ügyfelek számára könnyen elérhetők. A szociális – és akár egyéb – ügyekkel kapcsolatos felvilágosító és tájékoztató tevékenységbe, továbbá a kérelmek elkészítésébe és továbbításába bevonhatók az önkormányzat vagy egyéb szervezetek – egyházak, gazdálkodó szervezetek – által fenntartott szociális intézmények munkatársai, továbbá a civil szervezetek is. Ezek vannak ugyanis olyan kapcsolatban az érintett ügyfélkörrel, hogy bizalommal fordulnak hozzájuk, ha segítségre van szükségük. Tehát ezeknek az ügyfélszolgálati pontoknak a működtetése partneri együttműködés formájában képzelhető el optimálisan a nagyobb lélekszámú településeken. Az ügyfélszolgálati pontok nem csupán a kérelmek felvételét intézhetik, hanem egyéb ügyek intézésében is segítséget nyújthatnak, így például nyomtatványok letöltésében, kinyomtatásában, elektronikus levelezésben, faxolásban és természetesen nyomtatványok kitöltésében.

Nagyon fontos a szerepe az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosításának azok esetében, akik informatikai eszközökkel, internettel nem rendelkeznek, nem tudják vagy nem akarják ezeknek az eszközöknek a használatát elsajátítani. Az ügyfélszolgálati munkatársaknak ilyenkor tehát az az elsődleges feladata, hogy segítsenek eligazodni az ügyfeleknek az ügyintézés során, megadják a szükséges tájékoztatást és biztosítsák az elektronikus kapcsolattartás felületeit számukra. Az ilyen jellegű ügyfélszolgálati pontok hálózatának kialakítása révén – minél több partner bevonásával – egy nagyobb városban is elérhető az, hogy az ügyfelek otthonaikhoz minél közelebb tudják ügyeiket intézni, olyan személyek közreműködésével, akiket akár személyesen is ismernek. A társadalmi és a gazdálkodó szervek bevonása költségmegtakarítást is eredményezhet amellelt, hogy növeli a hatékonyságot. Ezáltal a hivatal és az ügyfelek kapcsolata sokkal közvetlenebbé válhat egy nagyobb településen is.

## 4. Segélyezés

2015. március 1-től jelentősen megváltozott a segélyezés, vagyis a rászorulókat támogató rendszer. A rendszer átalakítása azt a célt kívánta előmozdítani, hogy segély helyett minél többen éljenek munkából, ennek érdekében élesen szétválasztották az állami és az önkormányzati felelősségi körbe tartozó ellátásokat. A szociális feladat- és hatásköröket jelenleg az alábbi szervek gyakorolják:

- a helyi önkormányzat képviselő-testülete,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala és
- a szociális hatóság.

Az állam nyújtja a jövedelemplót, míg az önkormányzatok a lakhatáshoz, megélhetéshez szükséges ellátásokat. A képviselő-testület állapítja meg a települési támogatást és a köztemetést, települési támogatási formaként nyújthatja a méltányossági ápolási díjat, a közgyógyellátási jogosultságot és az adósságkezelési szolgáltatást. Míg a képviselő-testület kompetenciája a segélyek formájának és feltételeinek normatív meghatározása, továbbá az egyedi kérelmek elbírálása, a jegyzőnek elsősorban az önkormányzat által nyújtott települési támogatásokkal kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátásában, vagyis a képviselő-testület által megállapított szociális ellátásokra vonatkozó nyilvántartás vezetésében, az országos nyilvántartásokba küldendő adatok rögzítésében, a támogatás iránti kérelmek felvételében, az ügyek döntésre való előkészítésében és a döntések megszövegezésében és közlésében jut szerep.

A járási hivatal hatáskörébe tartozik az időskorúak járadéka, az ápolási díj, az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság és a közgyógyellátásra való jogosultság megállapítása. Továbbá a járási hivatal nyújtja a foglalkoztatást helyettesítő támogatást, az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatást. A polgármester a Szocvtv. alapján nem tekintendő szociális hatáskört gyakorló szervnek, nincs akadálya azonban annak, hogy a képviselő-testület az Mötvtv. 41. § (4) bekezdése alapján valamely hatáskörét – így akár a települési támogatás megállapítását vagy a köztemetésről való gondoskodást – rendelettel a polgármesterre, a bizottságra vagy a részönkormányzat testületére ruházza át.

Fentiek alapján tehát az önkormányzatoknak 2015-ben felül kellett vizsgálniuk szociális támogatási gyakorlatukat. A Szocvtv. által részletesen szabályozott segélyek megállapítása jegyzői hatáskörből a járási hivatal hatáskörébe került, így a képviselő-testületeknek lehetővé vált, hogy a települések feladatkörébe tartozó támogatási formákat és az egyes juttatások részletes feltételeit a lakosság igényeihez, szükségleteihez igazítsák. A települési támogatás nyújtása a képviselő-testület hatáskörébe tartozik. A Szocvtv. példalózó jelleggel sorolja fel a települési támogatás egyes formáit. Ezek a következők:

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez,
- a 18. életévét betöltött, tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére,
- a gyógyszerkiadások viseléséhez,
- a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére nyújtott támogatás.

A lakhatáshoz nyújtható támogatás a lakásfenntartási támogatás szerepét vette át, vagyis a közművek (víz, fűtés, elektromos áram) havi díjához állapítható meg azok számára, akik az önkormányzat rendeletében meghatározott feltételeknek megfelelnek. A képviselő-testület továbbá ápolási díj- és közgyógyellátásszerű települési támogatás megállapítására is jogosult.

A fenti rendszeres ellátások mellett a létfenntartást veszélyeztető rendkívüli élethelyzetbe került, valamint az időszakosan vagy tartósan létfenntartási gonddal küzdő személyek részére rendkívüli települési támogatást kell nyújtani. Rendkívüli települési támogatásban a Szocvtv. alapján elsősorban azokat a személyeket indokolt részesíteni, akik önmaguk, illetve családjuk létfenntartásáról más módon nem tudnak gondoskodni, illetve alkalmanként jelentkező többletkiadások vagy a gyermek hátrányos helyzete miatt anyagi segítségre szorulnak. A Szocvtv. ugyancsak példálózó jelleggel sorolja fel a hátrányos helyzet eseteit. Rendkívüli települési támogatás – az önkormányzati segélyhez hasonlóan – különösen betegséghez, halálesethez, elemi kár elhárításához, a válsághelyzetben lévő várandós anya gyermekének megtartásához, iskoláztatáshoz, a gyermek fogadásának előkészítéséhez, a nevelésbe vett gyermek családjával való kapcsolattartásához, a gyermek családba való visszakerülésének elősegítéséhez nyújtható. A rendkívüli települési támogatás kérelemre és hivatalból egyaránt megállapítható. Hivatalból különösen nevelési-oktatási intézmény, gyámhatóság, más, családvédelemmel foglalkozó intézmény, természetes személy vagy a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó társadalmi szervezet kezdeményezésére állapítható meg.

A Szocvtv. nem szabályozza, hogy az egyes települési támogatások körébe tartozó ellátások milyen feltételekkel és milyen jövedelemhatárig nyújthatók. Azonban a települési támogatásra való jogosultsági feltételek meghatározása kapcsán az önkormányzat rendeletalkotási szabadsága nem korlátlan. A Kúria Önkormányzati Tanácsa több határozatában is rámutatott például, hogy önkormányzati rendeletben nem lehet a szociális támogatás feltételévé tenni nem szociális célú szempontokat. Így törvénysértőnek ítélte meg a Kúria Önkormányzati Tanácsa azt a szabályozást, amely az önkormányzati támogatás nyújtását ahhoz a feltételhez kötötte, hogy a kérelmezőnek az önkormányzattal szemben ne legyen lejárt fizetési határidejű tartozása.

Az ellátások mértékével kapcsolatban csupán annyit ír elő a jogszabály, hogy a havi rendszerességgel nyújtott települési támogatás havi összege nem haladhatja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegét (a 28 500 Ft-ot). Ez alól a szabály alól kivétel a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére nyújtott támogatás, amelynek havi összegével kapcsolatban a jogszabály nem tartalmaz korlátozást. A Szocvtv. felhatalmazza a képviselő-testületet, hogy rendeletben szabályozza a települési támogatás keretében nyújtott ellátások jogosultsági feltételeit, valamint az ellátások megállapításának, kifizetésének, folyósításának és felhasználásuk ellenőrzésének szabályait.

A segélyek típusainak és feltételeinek meghatározásakor különösen arra kell figyelemmel lenniük a képviselő-testületeknek, hogy *a támogatások valóban azokhoz a személyekhez jussanak el, akik arra rászorulnak*. Így amennyiben a településen szükséghelyzetbe kerül valaki, az kapjon segítséget az átmeneti nehézségek megoldásában, továbbá ne részesüljön segélyben olyan személy, aki valójában nem szorul rá a segítségre. Ezért is fontos a szociális igazgatás területén az ügyintézők részéről az ügyfelek személyes ismerete, a minél szorosabb kapcsolat az ügyféllel, és ezért is van jelentősége az előző fejezetben említett személyes ügyintézésnek a szociális igazgatás területén.

Ugyanakkor fontos az is, hogy *a települési támogatás ne váljon a család rendszeres bevételi forrásává*, az valóban az átmeneti krízishelyzetek megoldását szolgálja. Ebben jut szerep a következő fejezetben bemutatandó közmunkának, ami révén a munkaerőpiacról kiszorult aktív korúak rendszeres munkához és jövedelemhez jutnak, és a mezőgazdasági programelembe még arra is lehetőségük van, hogy a megtermelt terményekből saját célra haza is vigyenek. Kisebb településeken például a szociális tűzifa elosztásában fontos szempont, hogy a rászorulóknak ne tekintsék kizárólagos tűzifaellátónak az önkormányzatot, hanem elsősorban még a fűtési időszak előtt saját erőből próbáljanak meg gondoskodni a téli tüzelőről. Ennek megszervezésében, az erre való figyelemfelhívásban viszont szintén fontos szerepe lehet az önkormányzatnak, vagyis hogy akár az erdészetekkel együttműködve, akár önkormányzati árkok, utak tisztításával lehetőséget biztosítson a faszedésre az érintett csoportok számára, még a fűtési időszakot megelőzően. A téli időszakban pedig fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy lehetőleg ne maradjon senki tüzelőanyag nélkül. Szintén a lakosság önellátásának fontosságára hívhatja fel az önkormányzat a figyelmet például vetőmagok, lábasjóság ingyenes kiosztásával, a kertészkedéshez, állattenyésztéshez nyújtott tanácsadással. Ebben szintén nagy szerep juthat a társadalmi szervezetekkel való együttműködésnek.

## 5. Közmunka

A közmunkaprogramok megszervezésére azért került sor, hogy segély helyett munkát biztosítsanak a munkaerőpiacról kiszorult aktív korúaknak, és a tartósan álláskeresőket visszavezessék a munka világába. A közmunkaprogramoknak köszönhetően a helyi önkormányzatok – és egyes állami vállalatok, mint például a MÁV és az erdészetek – biztosítani tudják egyes közfeladataik ellátását, a támogatásból kisebb léptékű helyi fejlesztéseket is végre tudnak hajtani, a közmunkások pedig értelmes tevékenységgel részt vesznek a közösség életében mindaddig, amíg a versenyszférában el nem tudnak helyezkedni. Éppen ezért a közmunkaprogramokhoz *képzés is csatlakozik*, hogy az abban résztvevők még nagyobb eséllyel tudjanak visszatérni az elsődleges munkaerőpiacra. Szintén a versenyszférában történő elhelyezkedést ösztönzi, hogy a közfoglalkoztatottak bére alacsonyabb a versenyszférában elérhető bérnél.

### 5.1. A közmunkaprogramok típusai

A közfoglalkoztatási programoknak több típusa is van:

- *országos közfoglalkoztatási program*, amit jellemzően a vízügyi igazgatóságok, az állami erdőgazdaságok, a rendészeti szervek és a MÁV szerveznek,
- *hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás*, amely közérdekű célok megvalósítására irányul, és elsősorban az önkormányzatok közfeladatainak ellátására szolgál,
- *járási startmunka mintaprogram* keretében a hátrányos helyzetű kistérségek és a hátrányos helyzetű települések önkormányzatai igényelhetnek támogatást, speciális, főként település-fejlesztéssel kapcsolatos feladatok ellátására,
- *ráépülő program* szervezésére akkor van lehetőség, ha az önkormányzat a korábbi évben már szervezett startmunka mintaprogramot; ennek költségét sávos mértékben támogatja az állam.

A mintaprogramok támogatási időszaka legfeljebb 12 hónap lehet. A közfoglalkoztatottak foglalkoztatása határozott idejű, napi 6-8 órás jogviszonyban történik. A járási startmunka mintaprogramoknak három típusa van:

1. mezőgazdasági és helyi sajátosságokra irányuló,
2. szociális jellegű,
3. magas hozzáadott értékű program.

A *mezőgazdasági programok* célja mezőgazdasági termékek termelése az étkeztetést nyújtó önkormányzati intézmények részére, de lehetőség van a többlet termények feldolgozására vagy értékesítésére is, sőt a közfoglalkoztatottak akár saját szükségleteikre haza is vihetnek a megtermelt terményekből. Elsődleges cél az is, hogy a projekt középtávon önfenntartóvá

váljon, így elősegítve a programban részt vevő települések *önellátó képességének fejlesztését*, a programra építve szociális szövetkezet alapítását. A dologi kiadásokra nyújtott támogatásból létrehozott infrastruktúrát (épületeket, gépeket, szerszámokat, ültetvényeket) ugyanis az önkormányzat a finanszírozás megszűnése után megalapítandó szociális szövetkezetbe viheti be.

A *helyi sajátosságokra épülő közfoglalkoztatás* keretében olyan egyedi programok támogathatók, amelyek hagyományos munka- és termelési kultúrán vagy a település kiaknázatlan földrajzi és természeti adottságain alapulnak. Ezzel a támogatással olyan célok valósíthatók meg, amelyekhez az önkormányzat nem rendelkezett forrással. Így például kisebb turistautak alakíthatók ki a település környezetében, elhagyott, elhanyagolt területek – kisebb befektetést, főként élők munkát igénylő – revitalizációja végezhető el.

A *szociális jellegű program* keretében belvív-elvezetési programok, mezőgazdasági utak rendbetétele, bio- és megújuló energiafelhasználás (biomassza alapanyagának gyűjtése, aprítékolás, energianövény ültetése és termesztése), a közúthálózat karbantartása, illegális hulladéklerakó-helyek felszámolása végezhető. Ez a programelem szintén olyan problémák megoldását célozza, amik hosszabb ideje fennállhattak a településen (elhanyagolt vízvezető-rendszer, rossz utak, illegális hulladéklerakók), de megoldásukhoz az önkormányzat nem rendelkezett a szükséges anyagi eszközökkel. Az ilyen jellegű programokban való részvétel mentális szempontból is sokat jelenthet a munkaerőpiacról kiszorult embereknek, hiszen nemcsak munkát és fizetést kapnak, hanem olyan tevékenységet végezhetnek, ami a közösség számára is fontos, így be tudnak kapcsolódni a település közösségi életébe, megvalósíthatják saját előremutató ötleteiket is, befolyásolhatják a lakóhelyük megjelenését, ezzel ismét a közösség hasznos tagjainak érezhetik magukat.

A *magas hozzáadott értékű program* a mezőgazdasági program során megtermelt termékek feldolgozásához kapcsolódó kapacitás kiépítésére, már meglévő kapacitás bővítésére, a mezőgazdasági termékek feldolgozására kialakított beruházás üzemeltetésére, illetve egyéb termelés és feldolgozás (pl. térkőgyártó üzem, asztalosüzem, varroda) szervezésére szolgál. A magas hozzáadott értékű programelembe a bekerülési költség alapján sorolják be a projekteket. Ezek a programok szintén a szociális szövetkezet megalapításának előkészítéséhez szükségesek. Olyan infrastruktúra hozható létre általuk, amely megalapozhatja egy szociális szövetkezet működését, amely évről évre csökkenő mértékű állami dotáció mellett, végül külön állami támogatás nélkül (csupán legfeljebb járulékkedvezmények kihasználásával) munkát tud biztosítani az elsődleges munkaerőpiacra visszatérni képtelen személyek számára. Mivel a közfoglalkoztatásban jelenleg is magas azoknak a száma, akik a versenyszférában nem lennének képesek elhelyezkedni, a szociális szövetkezeteknek nagy szerepük lesz abban, hogy ezek az emberek ne segélyből éljenek, hanem értelmes tevékenységet végezve jövedelemre teygenek szert. A magas hozzáadott értékű program ilyen munkahelyek kialakítására szolgál.

A magas hozzáadott értékű program esetében a kedvezményezettnek a támogatási időtartam befejezését követően 5 év fenntartási és továbbműködtetési kötelezettsége is van, amit a hatósági szerződésben rögzítenek. Ennek keretében legalább 5 főt munkaviszonyban kell továbbfoglalkoztatni. Ha pedig a közfoglalkoztató többségében (50% felett) piaci értékesítés céljából termel, illetve saját konyha hiányában a településen a szociális étkeztetést bonyolító vállalkozás számára adja el a termékeket, abban az esetben támogatható, ha a továbbfoglalkoztatást önkormányzati tagsággal létrejött szociális szövetkezet, 100%-os



önkormányzati tulajdonú gazdasági társaság útján vagy az önkormányzat saját nevében teljesíti. A továbbfoglalkoztatás időtartama legalább a támogatás felével megegyező időtartam.

## 5.2. A közfoglalkoztatás támogatása, elszámolható költségek

A programok személyi kiadásainak 100%-át, a beruházási és dologi költségeknek 15 fő közfoglalkoztatottig szintén 100%-át, ezt meghaladó foglalkoztatotti létszám esetén sávosan csökkentett arányát támogatja az állam. A programból származó bevétel visszaforgatható a program működtetésére, szociális szövetkezet létrehozására, illetve a közfoglalkoztatottak saját erőből történő továbbfoglalkoztatására. A program során személyi kiadásként elszámolható a közfoglalkoztatottak bére és annak járulékai. A dologi kiadások között elszámolható a munkaruha és az egyéni védőeszköz költsége, a munkába járással kapcsolatos utazási költség, a munkavégzéshez szükséges kis értékű munkaeszközök (gépek, készülékek, szerszámok vagy berendezések) ára és a nagy értékű tárgyi eszközök bérleti díja. Ingatlanvásárlás költsége azonban kizárólag a miniszter hozzájárulásával számolható el.

A beruházási költségek között számolhatók el a forgóeszközök, amelyeket rendeltetésüknek megfelelően felhasználnak (például vetőmag, üzemanyag, építési anyagok, hízóállatok). A munkaeszköznek nem minősülő befektetett eszközök (például tenyészállat, ingatlan vagy más tárgyi eszköz tartozéka) vásárlása, lízingje, továbbá a korábbi programok során már beszerzett gépek, eszközök esetében alkatrészek pótlása, cseréje indokolt esetben elszámolhatók. Legkésőbb a program feléig el kell számolni a munka- és védőruházattal, az egyéni védőeszközökkel, a munkavégzéshez nélkülözhetetlen kis értékű munkaeszközökkel, valamint a beruházási költségekkel. A költségnemek közötti átcsoportosítás szintén a program időtartamának feléig lehetséges. A támogatás a tárgyhót követő hónap 15. napjáig igényelhető a járási hivatal foglalkoztatási osztályától, de a startmunka mintaprogram lebonyolításához előleg is kérhető.

Programok legalább öt fő bevonásával indíthatók. Öt főnél kevesebb létszám a hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás keretében támogatható. Az igényelt létszám arányban kell legyen az elvégzendő munkálatokkal és a felmerülő költségekkel. Így például szántóföldi növénytermesztés esetén egy hektár mezőgazdasági földterületre 2–6 fő foglalkoztatása indokolt, fóliás termesztésre, konyhakertre és állattenyésztésre növényi kultúrától és művelési formától függően lehet meghatározni a szükséges létszámot. 30 fő közfoglalkoztatottanként 1 fő adminisztratív létszám, 10 főnként pedig 1 fő munkavezető is tervezhető a programban, magasabb bérrel.

A továbbfoglalkoztatással érintett létszám gazdasági tevékenységre irányuló programok esetében a közfoglalkoztatotti átlagos létszám 20-30%-a, melynek konkrét számát a tervtárgyaláson kell meghatározni. Nem gazdasági tevékenységre irányuló programok esetében a továbbfoglalkoztatottak létszáma minimum 2 fő. A továbbfoglalkoztatás költsége – mint már említettük – finanszírozható a közfoglalkoztatásból származó bevételből is, és ahhoz egyéb munkaerőpiaci támogatás is igénybe vehető.

### 5.3. A támogatási kérelem benyújtása

A közfoglalkoztatási program támogatása iránti kérelem benyújtása és a tervezés folyamata két szakaszra bontható. Az első szakaszban történik a tervek rögzítése a Közfoglalkoztatási Támogatási Keretrendszerben (<https://ktk.munka.hu/login>). Az előkészítésnek ebben a szakaszában egy programelemen belül még több verzió is rögzíthető. Ezek közül kell kiválasztani programelemenként azt az egy verziót, amelyet a járási hivatalnak benyújtanak. A második szakaszban a kiválasztott programterv véleményezése, értékelése és szükség szerinti javítása történik a járási hivatal és a Belügyminisztérium képviselőinek bevonásával. Még ebben a szakaszban is módosítható a programterv. Ekkor kerül sor a tervtárgyalásra is. A szakasz a programterv véglegesítésével zárul, amelyet a közfoglalkoztató végez el a keretrendszerben.

A véglegesítést követően kell papír alapon benyújtani a programtervet a járási hivatalnak. A tervezési folyamatot követően a járási hivatal megvizsgálja a benyújtott programtervet, és elkészíti a támogatási javaslatot, amelyet továbbít a kormányhivatal foglalkoztatási főosztályának. A járási hivatal javaslata eltérhet a benyújtott programtervtől, de a közfoglalkoztató már nem módosíthat azon. A végleges kérelmet a miniszteri döntést követően lehet benyújtani a keretrendszeren keresztül és papír alapon is.

Minden olyan program tervtárgyalása kötelező, amelyben 1 millió Ft bekerülési érték feletti ingatlan vásárlását, 3 millió Ft feletti bekerülési értékben ingatlan felújítását, 2 millió Ft bekerülési érték feletti eszköz beszerzését vagy 3 millió Ft bekerülési érték feletti jármű beszerzését tervezik. A tervtárgyaláson részt vesz a közfoglalkoztató képviselője, a Belügyminisztérium területi koordinátora és a megyei program koordinátora, valamint az illetékes kormányhivatal és a járási hivatal által delegált foglalkoztatási szakemberek. A tervtárgyaláson kialakított álláspont akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt miniszteri döntéssel jóváhagyják.

### 5.4. A programok lebonyolítására vonatkozó pénzügyi előírások

A mezőgazdasági mintaprogram során megtermelt készletekről analitikus nyilvántartást kell vezetni. A készletek nyilvántartására vonatkozó szabályokat az államháztartási számviteli jogszabályok tartalmazzák. A startmunka mintaprogramok megvalósítása során elkülönítetten kell nyilvántartani a kiadásokat és a bevételeket, részletező mennyiségi és értékbeli nyilvántartásokat kell vezetni. Mind saját célú felhasználás, mind értékesítés esetén a költségvetési és pénzügyi-számviteli szabályokat, előírásokat, módszereket a számviteli politikában kell rögzíteni, és önköltségszámítást is készíteni kell. Az önköltségszámítás célja, hogy folyamatosan adatokat szolgáltatson a saját termelésű készletek és a saját előállítású eszközök bekerülési értékének meghatározásához, a tervezéshez, a költségelemzéshez, a költségsökkentési lehetőségek feltárásához, az árképzéshez, a belső teljesítmények méréséhez, a termékhez kapcsolódó döntésekhez, a gazdasági számításokhoz és a hiányosságok felméréséhez.

A közfoglalkoztatási programok közgazdasági tekintetben rendkívül alacsony hatékonyságúak, hiszen elsődleges céljuk nem a profit, hanem az aktív korú álláskeresőkre részére munkalehetőség biztosítása és egyes közösségi célok megvalósítása. Az önköltségszámítás azért fontos, mert a start program bázisán létrehozandó szociális szövetkezet a közfoglalkoztatási program finanszírozásánál sokkal kevesebb állami támogatásra számíthat, így ott már hatékonysági szempontokra is tekintettel kell lenni. Az önköltségszámításból vonhatók le azok a következtetések, hogy a tevékenység hatékonysága miként növelhető.

A mintaprogramok célja – mint már említettük –, hogy azok önfenntartóvá váljanak, és lehetőség szerint szociális szövetkezeti formában működjenek tovább. Ha azonban az önkormányzat nem látja biztosítottnak a településen egy szociális szövetkezet hatékony, fenntartható működtetését, egyéb gazdasági forma keretében (például 100%-os tulajdonú nonprofit gazdasági társaság) vagy saját maga működtetheti a továbbiakban a közfoglalkoztatási programban létrehozott kapacitását.

## 5.5. A közfoglalkoztatási jogviszony

A közfoglalkoztatási jogviszonyra a munka törvénykönyvének (Mt.) szabályai alkalmazandók, a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2011. évi CVI. törvényben foglalt eltérésekkel. A törvény az Mt. előírásaihoz képest szűkebb körben határozza meg, hogy milyen jellegű munkavégzésre létesíthető jogviszony. Ezek a feladatok elsősorban közösségi jellegűek, állami vagy a helyi önkormányzati felelősségi körbe tartoznak. A jogviszony alanyai is eltérnek az Mt. általános szabályaitól, hiszen közfoglalkoztató kizárólag a törvényben meghatározott szervezet lehet, és a közfoglalkoztatottnak is meg kell felelnie a törvényben meghatározott feltételeknek. Az Mt.-től eltérően közfoglalkoztatási jogviszony csak határozott időtartamra létesíthető. A törvény előírja azt is, hogy a közfoglalkoztató köteles a közfoglalkoztatott részére fizetés nélküli szabadságot engedélyezni, ha a közfoglalkoztatott legalább 3 nap, de legfeljebb 90 nap időtartamú határozott idejű munkaviszonyt létesít. A közfoglalkoztatottat évente 20 munkanap szabadság illeti meg, és az Mt.-től eltérően a szabadság időtartama nem emelkedik a közfoglalkoztatott életkorával.

A teljes munkaidőben foglalkoztatott közfoglalkoztatottat 79 155 Ft bér illeti meg havonta, a legalább középfokú iskolai végzettséget és szakképesítést igénylő munkakör betöltése esetén a közfoglalkoztatottat megillető garantált közfoglalkoztatási bér a teljes munkaidő teljesítése esetén 101 480 Ft. Magasabb bér illeti meg a munkavezetőt. A jogviszony jellegéből adódóan a törvény kizárja az Mt. egyes rendelkezéseinek alkalmazását, így például a végkielégítésre vonatkozó szabályok nem alkalmazhatók.

Mivel a közfoglalkoztatás csupán egy állomása az álláskeresőkre visszavezetésének az elsődleges munkaerőpiacra, a kormány ún. *elhelyezkedési juttatással* támogatja a közfoglalkoztatottakat abban az esetben, ha még a közfoglalkoztatási jogviszonyuk lejártá előtt elhelyezkednek a versenyszférában. Az elhelyezkedési juttatás összege megegyezik a foglalkoztatást helyettesítő támogatás összegével, 22 800 forinttal, amelyet havonta kapnak meg a jogosultak. Az elhelyezkedési juttatás azokat illeti meg, akik a legalább egy hónapja fennálló közfoglalkoztatási jogviszonyuk helyett a kérelem benyújtását megelőző 30 napon belül határozatlan idejű vagy legalább egy évre szóló határozott idejű munkaviszonyt létesí-

tenek az elsődleges munkaerőpiacon, és akik a kérelem benyújtását megelőző két éven belül legalább 180 napig közfoglalkoztatási jogviszonyban álltak. Vagyis a versenyszférában való elhelyezkedés esetén nem csupán a közfoglalkoztatotti bér és a versenyszférában elérhető bér különbözetét nyeri a volt közfoglalkoztatott, hanem az állam a fenti összegű támogatással is próbálja ösztönözni, hogy az aktív korúak – kellő anyagi motiváció hiányában – ne ragadjanak benn a közfoglalkoztatásban. Sajnos azonban a közfoglalkoztatásban részt vevők közül sokan nem akarnak, hanem nem képesek a versenyszférában elhelyezkedni. Az ő foglalkoztatásukat segítik elő a szociális szövetkezetek.

## 5.6. A szociális szövetkezetek

Amint azt már említettük, a közfoglalkoztatás legfontosabb célja, hogy visszavegye a munkavállalókat az elsődleges munkaerőpiacra. Emellett azonban fontos cél a vidék népességmegtartó erejének növelése, a munkahelyteremtés elősegítése. A közfoglalkoztatási programok keretében megteremtett kapacitás továbbműködtetésének elsődleges terepe a szociális szövetkezet. A közfoglalkoztatottak ezáltal önfoglalkoztatóként, a szövetkezet tagjaként vagy alkalmazottjaként kerülhetnek be az elsődleges munkaerőpiacra.

A *szövetkezet* a tagok vagyoni hozzájárulásából álló tőkével alapított, a nyitott tagság és a változó tőke elvei szerint működő, a tagok gazdasági és társadalmi szükségleteinek kielégítésére irányuló tevékenységet végző jogi személy, amelynél a tag kötelezettsége a szövetkezettel szemben vagyoni hozzájárulásának szolgáltatására és az alapszabályban meghatározott személyes közreműködésre terjed ki. A szövetkezet kötelezettségeiért a tag nem köteles helytállni. A szövetkezetek speciális formája a szociális szövetkezet.

A *szociális szövetkezetek* a mintaprogramokra épülve, a helyi adottságokra és az önszerveződés erejére építve hosszú távon képesek jövedelmet biztosítani a tagoknak, és vállalkozásként olyan valódi piaci szereplők lehetnek, amelyek az értékteremtő startmunka mintaprogram bázisán jönnek létre, ugyanis a közfoglalkoztatást megszervező önkormányzat a programok lebonyolítása során létrehozott vagyonelemeket haszonkölcsön-szerződés alapján átadhatja a szövetkezetek részére. A szociális szövetkezet célja a hátrányos helyzetben lévő tagjai számára munkafeltételek teremtése, valamint szociális helyzetük javításának egyéb módon történő elősegítése. Szövetkezet alapításához legalább hét tag szükséges. A szociális szövetkezetnek a természetes személy tagjain kívül helyi önkormányzat vagy nemzetiségi önkormányzat lehet a tagja. A nem természetes személy tagok száma nem haladhatja meg a taglétszám 25%-át.

A szociális szövetkezetnek az önkormányzat kivételével nem lehet személyes közreműködést nem vállaló tagja. A szociális szövetkezetek esetében a *személyes közreműködés* sajátos formája a közös termelésben való, a tagsági jogviszonyon alapuló közvetlen közreműködés, azaz a tagi munkavégzés. A tagi munkavégzés önálló, más munkavégzésre irányuló jogviszonyt szabályozó törvény hatálya alá nem tartozó jogviszony, amelyben az elvégzett munka ellentételezése a tagi munkavégzés arányában részben vagy egészben a tagok által közösen megtermelt javak természetben történő átadásával is megvalósulhat. Tagi munkavégzésre irányuló jogviszonyt regisztrált álláskereső, illetve a közfoglalkoztatási jogviszonyban lévő személy létesíthet és tarthat fenn. A szociális szövetkezetben minden tag egy szavazattal rendelkezik, vagyoni hozzájárulása mértékétől függetlenül.

Amennyiben több hátrányos helyzetű személy egy közfoglalkoztatónál áll legalább egyéves időtartamban közfoglalkoztatási jogviszonyban, és a közfoglalkoztatottak vállalják, hogy szociális szervezet tagjaként a továbbiakban legalább két évet együtt fognak dolgozni, a közfoglalkoztatás során használt ingó tárgyi eszközöket az általuk megalapított szociális szervezet a közfoglalkoztatótól haszonkölcsön-szerződés alapján ingyenesen használatba veheti. Ebben az esetben a magyar állam és az önkormányzat a termőföldet, a közfoglalkoztató az állatállományt haszonkölcsön-szerződés alapján ingyenesen a szociális szervezet használatába adhatja.

## 6. Lakossági kapcsolatok

Az Möt. alapján a helyi önkormányzás a település, valamint a megye *választópolgárai közösségének joga*, amelynek során érvényre jut az állampolgári felelősségérzet, kibontakozik az alkotó együttműködés a helyi közösségen belül. Az önkormányzás olyan közösségi jog, amit a településen élő választópolgárok közössége választott képviselői útján (közvetve) és a helyi népszavazáson történő részvételével (közvetlenül) gyakorolhat. E közösségi joggyakorláshoz nyújt intézményi keretet maga az önkormányzat.

Mindebből logikusan következne, hogy a helyi lakosok sajátjukként tekintenek a település önkormányzatára: az egyfajta klubként működik, ahol a közösség tagjai egyrészt megvitatják közös ügyeiket, döntenek a közösség által beszedett adók, egyéb jövedelmek felhasználásáról, kijelölik együttélésük kereteit, lakóhelyük fejlődésének irányát, közös megoldásokat keresnek az őket mint közösséget érintő problémákra. Másrészt az önkormányzat – mint közjogi szervezet – hatáskörébe rendelt ügyeiket intézhetik, zömében a saját maguk által meghatározott szabályok szerint. Ezzel szemben az önkormányzat – mint a polgármester és a képviselők, valamint a hivatali dolgozók összessége – és a lakosság kapcsolatára sokkal inkább a távolságtartás a jellemző. Két választás között a helyi lakosok úgy tekintenek az önkormányzatra, mint egy tőlük teljesen független bürokratikus intézményre, ami tevékenységét általában nem kellő hatékonysággal végzi, a benne dolgozók rossz döntéseket hoznak, elsősorban saját hasznukat nézik, nem oldják meg a felmerülő problémákat, sőt úgy összességében nem csinálnak semmit, de legalábbis a helyi lakosság feje felett döntenek az életüket meghatározó kérdésekben. Éppen ezért a közös problémamegoldás helyett követelmények, kritikák megfogalmazása, az ügyintézés során is a távolságtartás, az önkormányzat oldaláról pedig a hatalomközpontú közigazgatás jellemzi a lakossági kapcsolatokat.

Az önkormányzati kommunikációt több szempontból érdemes vizsgálni. Így a kommunikáció többféle lehet:

- *Belső és külső kommunikáció.* Előbbi az önkormányzaton belül működő egyes szervezeti egységek, önkormányzati intézmények és vállalatok vagy az önkormányzatnál dolgozó személyek közötti kapcsolatra utal, míg utóbbi alatt az önkormányzat és a rajta kívül álló jogi és természetes személyek, társadalmi szervezetek közötti kommunikációt értjük.
- *Címzettjei szerint* a külső kommunikáció irányulhat konkrét állampolgár, illetve gazdálkodó szervezet felé, vagy szélesebb körben a helyi lakosság, helyi gazdálkodó, társadalmi szervezetek teljes köre irányába, sőt akár a megye vagy az ország teljes lakossága, más önkormányzatok, állami szervezetek felé, a belső kommunikáció pedig az önkormányzati dolgozók, szervezeti egységek, intézmények irányába.
- *Iránya szerint lehet egyirányú a kommunikáció:* ilyenkor az önkormányzat nem vár választ az általa küldött üzenetre. Ebbe a körbe tartozik a lakosság tájékoztatása közérdekű ügyekben, egy rendelet kihirdetése, megjelenés az írott vagy elektronikus

sajtóban, közlemény közzététele, állami szervek tájékoztatása, hatósági ügyben döntés hozatala.

- *A kétirányú kommunikáció esetében* az önkormányzat választ vár a kommunikációs partnertől, partnerektől. Erre példa a közmeghallgatás, a lakossági fórum, amikor a lakosság problémákat, kérdéseket vehet fel, és azokra választ is vár, hivatalos ügyben megkeres valamely szervezetet, személyt, felterjesztési jogával él valamely állami szervhez.
- *Csatornája szerint* a kommunikáció lehet *személyes*, amikor az ügyfél személyesen jelenik meg az önkormányzatnál, de ide tartoznak a lakossági fórumok is; *írásbeli* (papír alapú vagy elektronikus), *médián keresztül* (helyi, megyei vagy országos lap, rádió vagy televízió igénybevétele), az *internet* igénybevételén alapuló (saját honlap, közösségi média használata).
- *Célja szerint* lehet: tájékoztatás, a lakosság véleményének kikérése, döntés közlése, településmarketing, állami szerv hivatalos megkeresése, felterjesztési jog gyakorlása.

A fejezet tárgya az önkormányzat külső kommunikációja, amelynek címzettje a helyi lakosság, illetve a helyi vállalkozások, társadalmi szervezetek, célja pedig a címzettek tájékoztatása, véleményének kikérése, amit összefoglalóan jelen fejezetben *társadalmi kapcsolatoknak* fogunk nevezni.

Utaltunk már az önkormányzatok és a lakosság *elidegenedtségére*. Ennek azonban nem kell törvényszerűen így lennie. A helyben felmerült problémák megoldása sokkal eredményesebb lehet, ha az önkormányzat minél nagyobb mértékben igyekszik bevonni a helyi lakosságot, a társadalmi szervezeteket az önkormányzati munkába. A helyi lakosság ugyanis – még a legkisebb településeken is – olyan rejtett erőforrásokkal rendelkezik, amelyek kihasználása nagyobb hatékonysághoz vezethet és bizonyos költségek megtakarítását is eredményezheti. Megjegyezzük, hogy a közösség életében való részvétel a helyi lakoságnak nemcsak joga, hanem kötelezettsége is, azáltal, hogy az Möt. 8. § (1) bekezdése szerint a helyi közösség tagjai a helyi önkormányzás alanyként kötelesek öngondoskodással enyhíteni a közösségre háruló terheket, képességeik és lehetőségeik szerint hozzájárulni a közösségi feladatok ellátásához. Az ezzel kapcsolatos állampolgári köteleességeket az önkormányzat akár rendeletben is előírhatja, a nagyobb mértékű lakossági részvétel elérésének azonban nyilvánvalóan célszerűbb eszköze a jogi kötelezés helyett a nyílt és széles körű kommunikáció, az önkormányzat működésének átláthatóvá tétele, a nyilvánosság és a párbeszéd lehető legátfogóbb megteremtése, a hivatal ajtajának megnyitása a polgárok előtt, de nemcsak az ajtónyitás, hanem egyúttal az invitálás, a párbeszéd is. A kommunikációnak azonban egész más eszközeire kerül a hangsúly a nagyobb és másokra a kisebb településeken.

Ennek kezdeti lépéseire kiváló eszközt biztosítanak az *interaktív kommunikációs megoldások*.

*A nagyobb településeken* a lakossági kapcsolatok megszervezéséhez mind az anyagi, mind a humán erőforrás szélesebb körben rendelkezésre áll, ami által lehetővé válik a kommunikáció professzionális megszervezése. Ennek első lépése a kommunikációs stratégia kialakítása, amelyben az önkormányzat megfogalmazza a kommunikációval elérni kívánt céljait, számba veszi erőforrásait, elemzi lehetőségeit. E tekintetben az önkormányzat meghatározza, hogy milyen funkciót szán a kommunikációjának, milyen szolgáltatásokat

kíván nyújtani e téren, és kidolgozza a hagyományos papír alapú (helyi lap) és televíziós kommunikációs formák, illetve az interaktív internetes és mobil kommunikációs eszközök komplex alkalmazásának lehetőségeit.

A nagyobb települések önkormányzatai megbízhatnak *társadalmi kapcsolatokért felelős referenst* – „sajtóreferenst” –, aki felelős az önkormányzat kommunikációs stratégiájának kidolgozásáért, végrehajtásáért és az önkormányzat kommunikációjáért. Feladata azonban nem szűkül a sajtóval való kapcsolattartásra, hanem összefogja az önkormányzat külső kommunikációját a lakosság, a vállalkozások, a társadalmi szervezetek irányába, koordinálja az önkormányzati kommunikációs felületek (helyi lap, rádió, televízió, honlap, közösségi portálok) együttműködését. Így kifelé biztosítja az önkormányzat üzeneteinek hatékony eljuttatását az üzenet célcsoportjaihoz, viszont befelé, az önkormányzat szervei, intézményei és dolgozói irányában is van feladata: továbbítja az általa felügyelt kommunikációs csatornákon keresztül érkező lakossági észrevételeket, igényeket, panaszokat, bejelentéseket az érintetteknek, és gondoskodik arról, hogy a megkeresésre válasz is szülessen. Ezt a feladatot elláthatja hivatali köztisztviselő, képviselő vagy akár tanácsnok is.

A helyi társadalmi szervezetekkel való kapcsolattartás terepe a *civil kerekasztal*, amely lehetővé teszi, hogy a képviselő-testület az egyes szakterületeken megszülető döntések előkészítésébe bevonja a helyi vagy az illetékességi területén is működő nem helyi civil szervezeteket. A civil szervezetek a szakértelem mellett egyes értékek mentén jelentős elkötelezettséggel is rendelkeznek. A kerekasztalt nem csupán konkrét kérdésekben célszerű összehívni, hanem működése rendszeressé tehető, mintegy tanácsadó fórumként is megszervezhető. A kerekasztal tömörítheti az összes helyi civil szervezetet, de akár szakáganként is létrehozható. A Szocvtv. egyébként kötelezően előírja például a 2000 fő feletti lakosságú települési önkormányzat vagy társulás számára a helyi szociálpolitikai kerekasztal létrehozását, amely részt vesz a szociális szolgáltatásszervezési koncepció kidolgozásában, a település szociális stratégiájának kialakításában.

A Ket. alapján meghatározott ügyekben a jogszabály *ügyféli jogosultságokat, illetve ügyféli jogállást biztosíthat azoknak a civil szervezeteknek*, amelyeknek a nyilvántartásba vett tevékenysége valamely alapvető jog védelmére vagy valamilyen közérdek érvényre juttatására irányul. E civil szervezeteket az eljárás során megilleti a nyilatkozattételi jog, azonban a nyilatkozat az eljáró hatóságot nem köti. Az Mötvtv. emellett azt is előírja, hogy a képviselő-testület szervezeti és működési szabályzatában meg kell határozni, mely önszerveződő közösségek képviselőit illeti meg tevékenységi körükben *tanácskozási jog* a képviselő-testület és bizottsági ülésein. A képviselő-testületi ülések főszabályként nyíltak, tehát azokon bárki külön felhatalmazás és meghívás nélkül részt vehet, azonban hozzászólási joga nincs. Fenti szabály alapján a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott civil szervezetek tanácskozási joggal rendelkeznek, vagyis amennyiben hozzá kívánnak szólni a napirendhez, a képviselő-testületi ülésen szót kell adni számukra.

A lakosság közösségi bevonását segítheti elő – bár nem formális társadalmi szervezeti formában – az *utcaközösségek* létrehozása. Természetesen ez a megoldás is csak az állampolgárok aktív részvételével, alulról szerveződve tud létrejönni és megfelelően működni. Lehetővé teszi az érintettek véleményének közvetlen becsatornázását a döntéshozatali folyamatokba. Bár e rendszer még csak csírájában létezik hazánkban, érdemes elgondolkozni a kialakításán, mert amellett, hogy közvetíti az adott közösségek véleményét az önkormányzat felé, kialakítható a közreműködőkben az a fajta szemlélet, hogy a közösségi terek,



a járdák, az utcák és a parkok a saját ingatlanokhoz hasonlóan közös tulajdonuk, és felelősek azok rendezettségéért. Így önként részt vállalhatnak azok szebbé tételében, a közösen végzett közösségi munka megerősítheti a kohéziót, a lakóhelyhez kötődést és a társadalmi szolidaritást is. Az utcaközösségi rendszer kialakítása történhet állampolgári kezdeményezés, de akár az önkormányzat elhatározása alapján is. A résztvevők a települést szerves részeket képező egységekre osztják, és az egységek lakóinak részvételével külön fórumokat szerveznek, ahol meghatározzák működésük formáját, kitűzik céljaikat, feladatokat vállalnak és megválasztják képviselőjüket. Az utcaközösségek képviselői aztán egy olyan testületet alkothatnak, amely közvetíti a lakossági véleményeket a képviselő-testületnek. Az utcaközösségek jogi megjelenése lehet a településrészi önkormányzat vagy akár egy civil szervezet.

Az eddigiekben felsorolt lehetőségek a kétirányú kommunikációt szolgálták. Egyirányú kommunikációt tesz lehetővé a *helyi újság*, amely alkalmas lehet arra, hogy eljuttassa az önkormányzat üzeneteit azokhoz, akik az elektronikus kommunikációt nem preferálják. Ezekben rendszeresen tájékoztatni lehet a helyi lakosságot a legfontosabb települési eseményekről, az önkormányzat fejlesztéseiről, eredményeiről, céljairól, elképzeléseiről. A *helyi televízió* működtetése bár szintén költséges, alkalmas az önkormányzat működésének vizuális bemutatására, önkormányzati rendezvények és a nyilvános képviselő-testületi ülések közvetítésére. Emellett lakossági kezdeményezéseket is megjeleníthet, és a helyi civil szervezetek is hírt adhatnak ezen a csatornán a tevékenységükről. A médiafogyasztási szokások nagymértékű megváltozásához igazodva videocsatornán is közzétehetőek az egyes adások, műsorok. Az újság és a televízió lakossági és üzleti hirdetéseknek is teret adhat akár ingyenes, akár visszterhes formában.

Az önkormányzat *honlapja* a helyi újsághoz képest már interaktivitásra is lehetőséget biztosít. Széles körű tájékoztatást tesz lehetővé a hivatali ügyintézésrel kapcsolatban: hol milyen ügy intézhető, milyen jogszabályi előírások vonatkoznak az adott eljárásra, hozzáférhetővé tehető az eljárással kapcsolatos nyomtatványok, űrlapok is. Naprakészen közzétehető az önkormányzat döntései, hivatalos hirdetményei, közleményei és egyéb közérdekű információk. Mindez kibővíthető interaktív eseménynaptárral, fórummal és szavazásokkal. Feltölthető a testületi ülések jegyzőkönyve, sőt akár az arról készült videofelvétel is, így a honlap szerkesztése összekapcsolható a helyi televízió működésével is. A honlap nyújthat keretet a már említett elektronikus ügyintézés számára is.

Szintén elektronikus megoldást nyújtanak a lakossági panaszkezelés automatizálását szolgáló *panaszkezelő szoftverek*, amelyek a felhasználói igényekhez igazodva ma már mobil eszközökről is jól használhatók. A panasz bejelentője a bejelentést követően naprakészen nyomon tudja követni a bejelentés intézését, és az ügyintéző is könnyen kézben tudja tartani az ügyeket. A panaszok rögzítése nyomán nem lehet azokat elfelejteni, nem kerülnek egy fiók aljára vagy egy aktacsomag mélyére, azok nem „vesznek el”. E rendszerekben az egyes bejelentések könnyen visszakereshetők, így jól kimutatható, hogy milyen arányban, mekkora hatékonysággal tudja az önkormányzat megoldani a lakosság által bejelentett problémákat, azok megoldására mennyi időre volt szüksége a munkatársaknak. A bejelentett problémák tipizálásából következtetések vonhatók le arra is, hogy mely területen várható újabb problémák megjelenése, így akár intézkedni is lehet azok megelőzése érdekében. Az eredményes panaszkezelésnek köszönhetően a lakosok úgy érezhetik, hogy véleményüknek, észrevételeiknek súlya van, részvételük révén pozitív irányba változik a település.

Egyre elterjedtebb terei az önkormányzat és a lakosság kapcsolattartásának a *közösségi portálok* (Facebook, Twitter). Ezeken a csatornákon keresztül ugyanis rendkívül gyorsan és egyszerűen lehet üzenetet közvetíteni az oldalakat használó nagyszámú felhasználónak, akik ugyanakkor reagálhatnak is az üzenetekre. Az ebben rejlő lehetőséget egyre több önkormányzat ismeri fel, és hozza létre a település Facebook- és Twitter-fiókját. Ezek szerkesztését végezheti professzionális szakember, de egyszerű felhasználóként is könnyen kezelhetők, csupán idő és fantázia kell ezek eredményes működtetéséhez. Éppen ezzel összefüggésben jó példa az állampolgárok bevonására, hogy Svédország hivatalos Twitter-fiókját hetente más, véletlenszerűen kiválasztott Svédországban élő, rendszeresen twitterező személy kezeli, ugyanis ott úgy gondolják, hogy a legjobb imázs az, amit maguk az állampolgárok építenek, ők azok, akik a legérdekesebben, legizgalmasabb módon tudnak mesélni az országról.

Az Möt. alapján a képviselő-testület évente legalább egyszer előre meghirdetett *köz-meghallgatást tart*, amelyen a helyi lakosság és a helyben érdekelt szervezetek képviselői a helyi közügyeket érintő kérdéseket és javaslatot tehetnek. Az elhangzott javaslatra, kérdésre a közmeghallgatáson vagy legkésőbb tizenöt napon belül választ kell adni. A közmeghallgatás abban tér el egy képviselő-testületi üléstől, hogy azon mindenkinek szót kell adni, aki fel kíván szólalni. A közmeghallgatáson a képviselő-testület és a polgármester tájékoztathatja az érdeklődőket az önkormányzat eredményeiről, céljairól, a lakosság pedig elmondhatja problémáit, az önkormányzat működésével kapcsolatos észrevételeit. A szervezeti és működési szabályzatban meg kell határozni a közmeghallgatásra vonatkozó szabályok mellett azoknak a fórumoknak a rendjét, amelyek a lakosság, az egyesületek közvetlen tájékoztatását, a fontosabb döntések előkészítésébe való bevonását szolgálják. E fórumokat az Möt. példálózóan sorolja fel. Ilyenként nevesíti a község-, várospolitikai fórumot, a városrészi tanácskozást és a falugyűlést, amely nem keverendő össze a közmeghallgatással. Ezek állásfoglalásáról és az ott felmerült kisebbségi véleményekről tájékoztatni kell a képviselő-testületet, e vélemények azonban a képviselő-testületet jogilag nem kötelezik.

Az Möt. a közös önkormányzati hivatal jegyzője számára írja elő kötelezettségként, hogy a hivatalhoz tartozó egyes településeken biztosítsa az ügyfélfogadást, de a polgármesterek is rendszeresen tartanak *fogadóórát*, ahol az állampolgárok közvetlenül el tudják mondani észrevételeiket, problémáikat a település vezetőjének.

A kommunikációnak még mindig létező hivatalos színtere az önkormányzati *hirdető-tábla*, ahol megjelennek az önkormányzat és a polgármesteri hivatal „helyben szokásos módon” közzéteendő hirdetményei, közleményei. Egyes jogszabályok bizonyos közleményeknek kifejezetten az önkormányzati hirdetőtáblán való közzétételét írják elő. A Ket. alapján például a hirdetményt a hatóság hirdetőtáblájára ki kell függeszteni, ugyanakkor az elektronikus tájékoztatásra szolgáló honlapon is közzé kell tenni. A jövőben várhatóan a kisbíróhoz hasonlóan ki fog kopni a magyar közigazgatásból a hirdetőtábla is mint a hivatali kommunikáció tere.

Szintén fontos visszajelzést adhatnak a hivatal és az önkormányzat működésével kapcsolatban az *ügyfél-elégedettségi felmérések*. Ezek lehetnek papír alapúak, amelyeket az ügyfelek számára hozzáférhető helyeken helyeznek el vagy akár elektronikusak is, amelyek az önkormányzati honlapon tölthetők ki. Ezekben a felmérésekben a hivatalok az ügyintézés gyorsaságával, pontosságával, az ügyintézők udvariasságával kapcsolatban várnak anonim visszajelzéseket, felmérhetők általuk a lakosság ügyintézési szokásai és véleménye

az ügyintézés körülményeivel, minőségével kapcsolatban. Az ügyfelek értékelhetik az ügyintézők munkáját, de észrevételeket és javaslatokat is megfogalmazhatnak. Ezáltal a hivatal tevékenysége még inkább a lakossági elvárásokhoz, igényekhez igazítható.

*A kisebb településeken* sokkal kevesebb anyagi forrás áll rendelkezésre a társadalmi kapcsolatok megszervezésére, és a humán erőforrás is szűkebb körű. E településeken azonban előnyt jelenthet az, hogy sokkal könnyebb a *személyes kontaktus* felvétele a lakossággal, mint egy nagyvárosban. Egy kistelepülésen – ahol jellemzően mindenki mindenkit ismer – akár az utcán is oda lehet lépni a polgármesterhez vagy a képviselőkhöz egyes problémák megbeszélése érdekében, és a polgármester is megkeresheti személyesen azokat a helyieket, akikre lehet számítani az önkormányzat munkájában. Az egyes kommunikációs felületek kezelésére azonban nem áll rendelkezésre szakapparátus, így e téren a polgármester és a képviselők – vagy egy megbízott vállalkozó – feladata marad az önkormányzati honlap szerkesztése és a közösségi médiában való jelenlét biztosítása.

Több jogszabály is előír *tájékoztatási kötelezettséget* a helyi önkormányzat számára. Így például a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény 51. § (3) bekezdése szerint *a lakóhelyi környezet állapotának* alakulásáról a települési önkormányzat szükség szerint, de legalább évente tájékoztatja a lakosságot. Az Möt. 113. §-a alapján a helyi önkormányzat a *költségvetését*, a költségvetés teljesítési és szakmai tevékenységének bemutatására, értékelésére vonatkozó adatainak jogszabályban meghatározott körét a jegyző legalább évente, a helyben szokásos módon közzéteszi.

Vannak olyan internetes platformok is, amelyeken kötelező bizonyos adatok közzétételre. Így például az önkormányzatok kötelesek *rendeleteiket* az elfogadástól számított három napon belül közzétenni a nemzeti jogszabálytár honlapján, a [www.njt.hu](http://www.njt.hu) oldalon. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 32. §-a értelmében a közfeladatot ellátó szerv a feladatkörébe tartozó ügyekben – így különösen az állami és önkormányzati költségvetésre és annak végrehajtására, az állami és önkormányzati vagyon kezelésére, a közpénzek felhasználására és az erre kötött szerződésekre, a piaci szereplők, a magánszervezetek és -személyek részére különleges vagy kizárólagos jogok biztosítására vonatkozóan – köteles elősegíteni és biztosítani a közvélemény pontos és gyors tájékoztatását. A 33. § (1) bekezdés előírja a közfeladatot ellátó szervek részére, hogy a *közérdekű adatokat* a nyilvánosság számára interneten is közzé kell tenniük. A közérdekű adatoknak meg kell jelenniük az önkormányzati honlapokon, ugyanakkor a közadatkeresőben, a [www.kozadat.hu](http://www.kozadat.hu) oldalon is. A tájékoztatási kötelezettség azonban nem csupán az önkormányzatot mint intézményt terheli: az Möt. alapján a *képviselő* is köteles kapcsolatot tartani a választópolgárokkal, akiknek évente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt képviselői tevékenységéről.

A törvények előírják olyan kötelezettséget is, hogy egyes döntések meghozatala előtt *ki kell kérni a lakosság véleményét*. Így például az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény alapján a településfejlesztési koncepciót, az integrált településfejlesztési stratégiát és a településrendezési eszközöket a települési önkormányzat az elfogadás előtt véleményeztetni a lakossággal. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerint pedig a települési hulladék elkülönített gyűjtésének bevezetésével kapcsolatos döntések meghozatala előtt kötelező közmeghallgatás tartása, a közmeghallgatáson elhangzott vélemények azonban nem kötelezőek a képviselő-testületre. Ezekben az esetekben a lakossági fórumokon elhangzott vagy az írásban megküldött lakossági észrevételek

nem kötik a helyi önkormányzatokat (bár ezeket is érdemes megfontolni); a testületet csak a választópolgárok közösségének az érvényes és eredményes *népszavazáson* kinyilvánított döntése kötelezi. Népszavazást törvényben és a helyi önkormányzat rendeletében meghatározott esetekben kötelező tartani, és a választópolgárok is kezdeményezhetnek helyi népszavazást. De ez már a közvetlen demokrácia kérdéskörébe tartozik.

## Rövidítések

Ket.: A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény.

Mötv.: A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény.

Mt.: A Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény.

Szocvtv.: A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény.

## Irodalomjegyzék

BOKOR Tamás – JENEI Ágnes (2012): *Média és közigazgatás*. Budapest, NKE VTKI.

BUDAI Balázs (2014): *Az e-közigazgatás elmélete*. Budapest, Akadémiai Kiadó.

BUSKÓ Tibor László (2011): *Településüzemeltetés*. Budapest, Aula Kiadó.

GÁSPÁR Máttyás – GÖNDÖR András – TEVANNÉ SÜDI Annamária (2011): *Mindenki fontos! A helyi közösségi önkormányzás esélyei, a közmenedzsment új irányai*. Budapest, Budafok-Tétény Önkormányzata.

TÓZSA István (2008): *Vizuális közszolgáltatás, térinformatika és e-government*. Budapest, HVG-ORAC.

TÓZSA István (2011): *Településtan*. Budapest, Aula Kiadó.

A Dialóg Campus Kiadó a Nemzeti Közszolgálati Egyetem könyvkiadója.



Nordex Nonprofit Kft. – Dialóg Campus Kiadó • [www.dialogcampus.hu](http://www.dialogcampus.hu) •  
[www.uni-nke.hu](http://www.uni-nke.hu) • 1083 Budapest, Ludovika tér 2. • Telefon: (30) 426 6116  
• E-mail: [kiado@uni-nke.hu](mailto:kiado@uni-nke.hu) • A kiadásért felel: Petró Ildikó ügyvezető •  
Felelős szerkesztő: Kilián Zsolt • Olvasószerkesztő: Jordán Gergely •  
Tördelőszerkesztő: Fehér Angéla •

ISBN 978-615-5845-71-0 (nyomtatott)  
ISBN 978-615-5845-72-7 (elektronikus)

A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001  
„A jó kormányzást megalapozó  
közszolgálat-fejlesztés”  
című projekt keretében jelent meg.

Dialog Campus

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**