

**„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás
közterületen, a köz szolgálatában. Igen,
folytatjuk!**

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat



Egy új projekt születése

Színhely - Budapest Főváros XIII. Kerülete

Az innováció kezdete – az útkeresés

Az új projekt: „Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás közterületen, a köz szolgálatában

Küldetésünk – a XXI. század közigazgatásának megteremtése



Budapest Főváros

XIII. Kerület

Lakosság száma: 118.832 fő

Öregedési index : 153,7 %

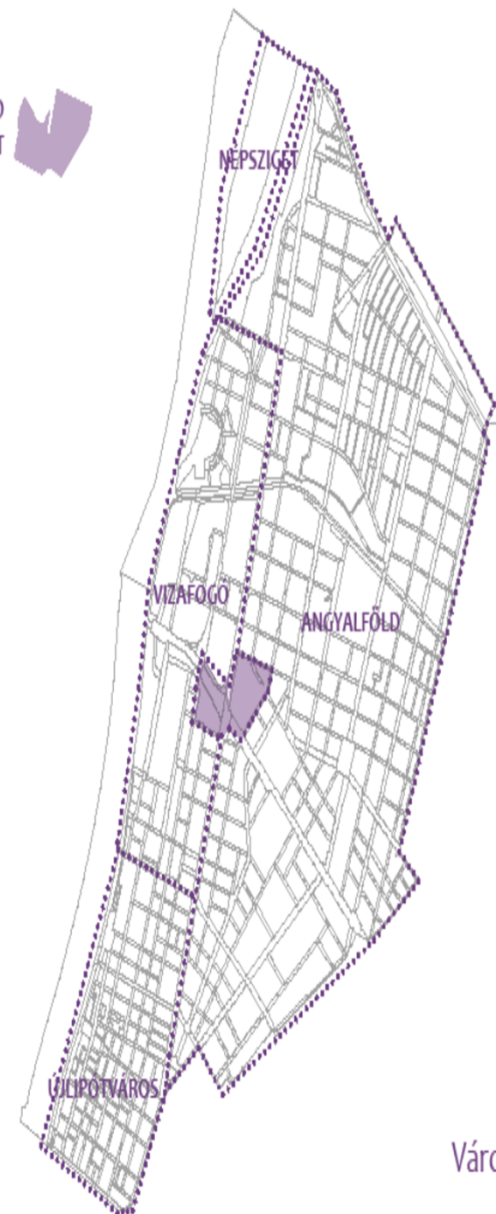
Eltartottsági ráta: 18,2 %

- 0-18 évesek száma: 17 749 fő
- 19-64 évesek száma: 78 261 fő
- 65 - évesek száma: 22 829 fő

A közszolgáltatások magas színvonalúak, fejlesztésük folyamatos

2019. évi költségvetés:
27 802 197 ezer Ft.

GÖNCZ ÁRPÁD
VÁROSKÖZPONT



Városrészek 2018. január

Budapest Főváros

XIII. Kerület

Polgármesteri Hivatal
állománya: 124 fő

Iktatott iratok száma: 249 565 db

Döntések száma: 94 798 db

Elektronikusan beérkező levelek
száma: 1 542 912 db

www.budapest13.hu:

Munkamenetek száma: 538 587

Látogatók száma: 1 274 866

Ügyfélszolgálaton megjelenő
állampolgárok száma: 10.000 fő



Az innováció kezdete – az útkeresés

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat alapvető célja:

- az állampolgárok életminőségének javítása;
- az államigazgatás és az önkormányzati igazgatás ügyek ügyfélbarát intézése, azaz
 - bürokrácia csökkentése,
 - egyszerűsítés,
 - közérthetőség,
 - esélyegyenlőség biztosítása.

Mit tapasztaltunk?

1 542 912 db

közel
10.000 fő



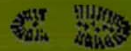
Mit tapasztaltunk?

1 542 912 db

közel
10.000 fő

Az ügyintézés eredménye:

- 55% saját hatáskörben, határidőben,
- 17 % továbbítás más hivatalhoz,
- 11 % nemleges válasz,
- 9 % megküldés önkormányzati intézményhez
- 8 % tudunk segíteni, de...



Útkeresés

Területe:

ügyfélfogadás kommunikációs eszközeinek bővítése

Elemei:

- E-ügyintézés fejlesztése
- Közterületi WIFI hálózat kiépítése
- Helyi média felhasználása
- XXI századi ügyféltájékoztatók: kisfilmek, mobil applikációk
- Feladatkezelő rendszer bevezetése
- Személyes ügyfélkapcsolat erősítése

Útkeresés/ közterületi WIFI hálózat kiépítése

WIFI HÁLÓZAT A XIII. KERÜLETBEN



WIFI hotspot (+hatótáv)



2019. január

Útkeresés/ XXI századi ügyféltájékoztatók: kisfilmek, mobil applikációk



www.bp.13.hu

Útkeresés/ Feladatkezelő rendszer bevezetése

Fájl Szerkesztés Nézet Előzmények Könyvjelzők Eszközök Súgó

Alkalmazás szolgáltató központ

← → ↺ 🏠

🔒 https://www.govcenter.hu/usercenter/ 90% 🔍 Keresés

📄 Címlap ⚙️ Legtöbbször látogatott 🌐 Zimbra: login eu-wifi 🖨️ Bevezetés 📧 Zimbra webes ügyfél... 📺 Budapest13.hu - A XIII... 📺 TAMOP 111 🌐 TÉR Értékelő 🌐 Új Joggár bejelentkezés

GovCenter - Alkalmazás Szolgáltató Központ

Felhasználói menü

Bejelentkezés

ÜGYFÉLKAPU 

 SECURE SITE
CHECK IT
NetLock SSL
ELLENŐRZÉS
BIZTONSÁGOS OLDAL

Felhasználói Központ

A felhasználói fiókok kezelőfelülete

Üdvözljük Alkalmazás Szolgáltató Központunkban!

Amennyiben valamelyik programunk használatával kapcsolatban kérdése, problémája adódna, kérem, [látogasson el weboldalunkra](#), vagy keresse ügyfélszolgálati munkatársunkat az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

E-mail: info@govcenter.hu
Tel: 061-401-20-60
Fax: 061-401-20-65

Fejlesztette a Komunáldata Számítástechnikai Fejlesztő és Szolgáltató Kft. (2010.)

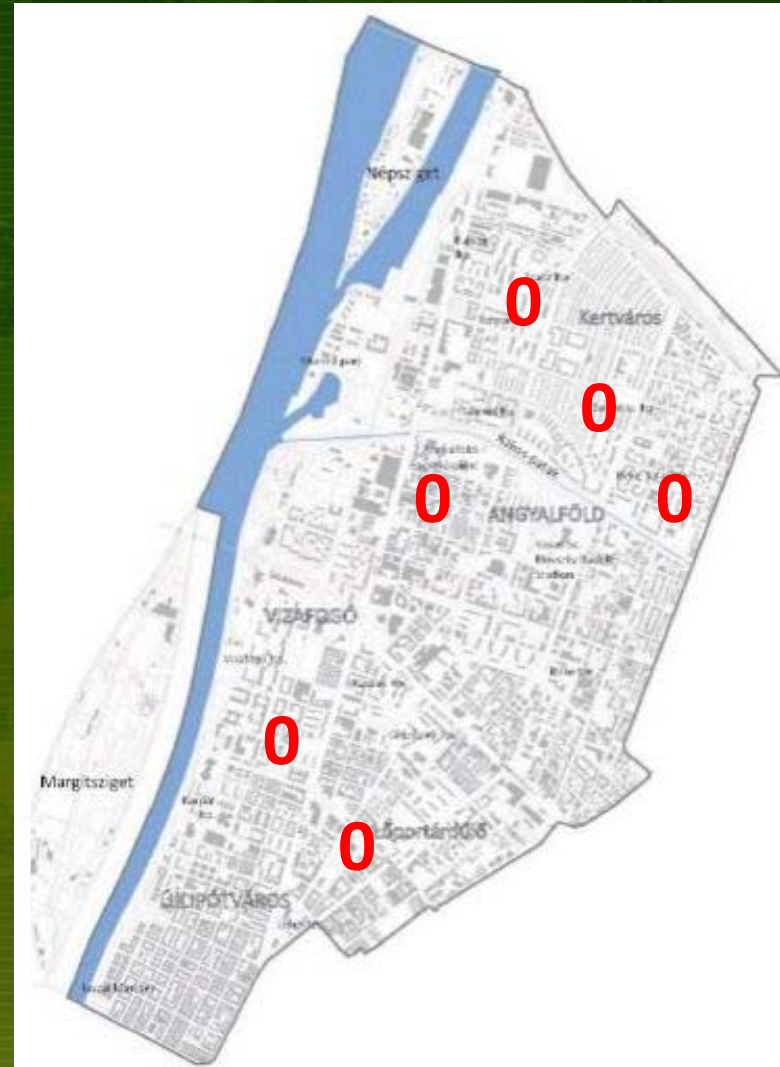
javascript:_doPostBack('ctl00\$UserInfoMenu\$UserInfoLoginView\$LoginButton','')

Útkeresés/ Személyes ügyfélkapcsolat erősítése

„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás közterületen, a köz szolgálatában

Közterületi ügyélfogadás helyszínei:

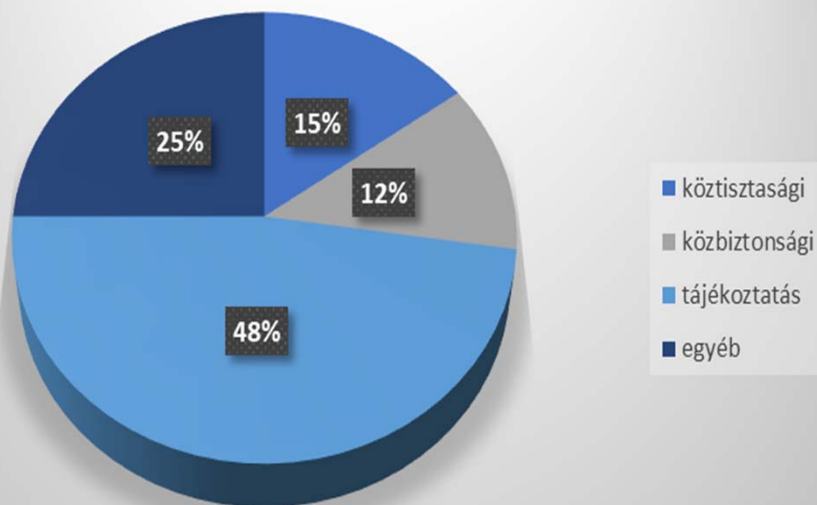
- Bulcsú park
- Dráva park
- Futár utcai játszótér
- Országbíró sétány
- Debrecen park
- Baba tér



„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás közterületen, a köz szolgálatában

A közterületi ügyfélfogadás összegzése számokban:

felvetett témák



Résztevők
száma: 153 fő

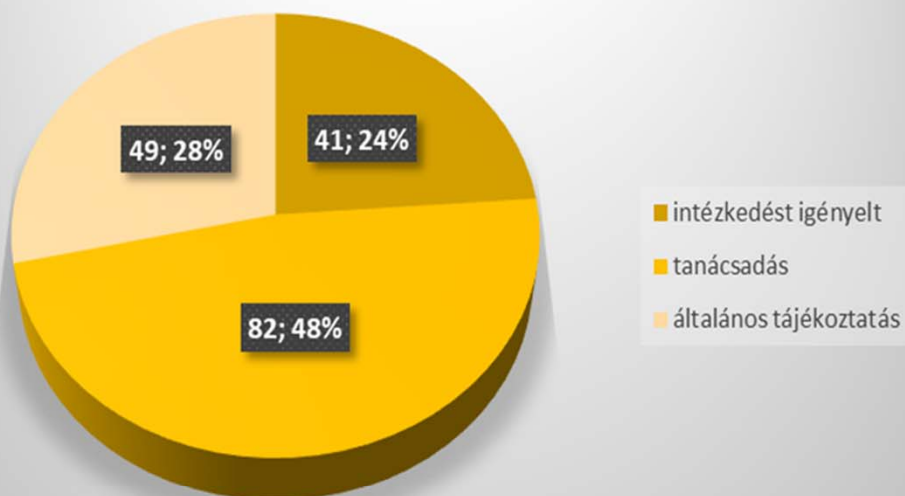
Bejelentések
száma: 172 db



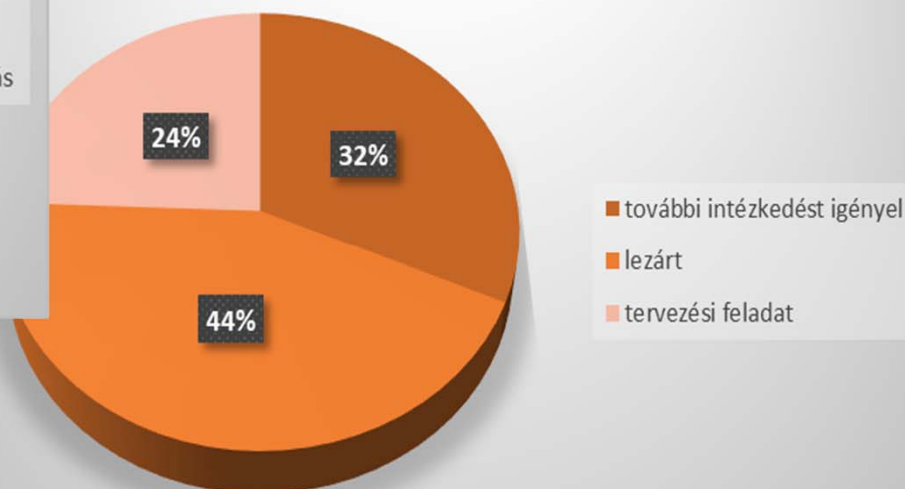
„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás, közterületen a köz szolgálatában

A közterületi ügyfélfogadás ügyfeldolgozásának eredményei:

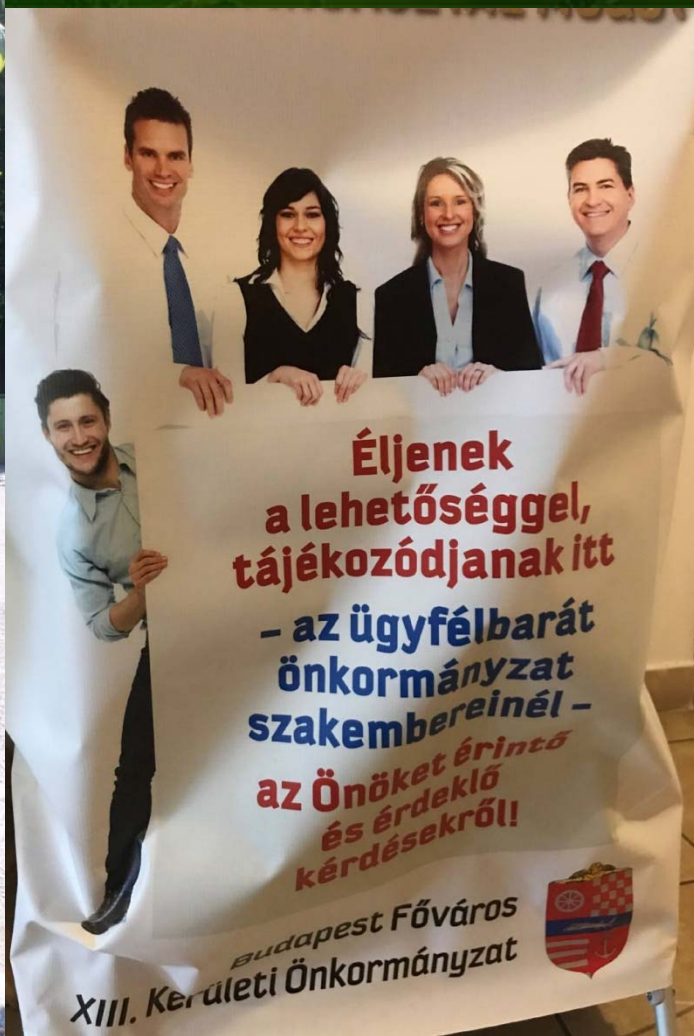
intézkedés formái (db.)



végrehajtás



„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás közterületen, a köz szolgálatában



„Nemcsak íróasztal mögött”, azaz közigazgatás közterületen, a köz szolgálatában



Küldetésünk – a XXI. század közigazgatásának megteremtése

A szolgáltató közigazgatás rendszerének folyamatos fejlesztése:

- „okos” megoldások kidolgozása
- jó gyakorlatok átadása - átvétele
- személyes ügyfélkapcsolat erősítése



Köszönöm a figyelmet!

„Az államot közel kell hozni az állampolgárokhoz, a közigazgatásnak „emberarcúvá” kell válnia.”

(Magyary Zoltán)

Karácsonyi Magdolna
aljegyző

