

## Tájékoztató a GYMSMKH járási hivatalai által működtetett ügysegédi szolgálatról

A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal járási hivatalai az ügysegédi rendszer keretében az adott járás közigazgatási területéhez tartozó településeken kihelyezett ügyfélfogadást tartanak.

A települési ügysegédi rendszer célja, hogy az ügysegéd személyén keresztül – egyfajta „mini-kormányablakként” – valamennyi állampolgár számára lakóhelyéhez közel biztosított legyen az államigazgatási hatósági ügyekhez és szolgáltatásokhoz való egyszerű és akadálymentes hozzáférés, elkerülhetővé téve így az esetlegesen utazásra és várakozásra fordított időt, energiát.

Az ügysegédek képzett állami tisztviselők, akik kellő szakmai ismerettel és gyakorlattal rendelkeznek ahhoz, hogy színvonalas segítséget nyújtsanak a hozzájuk forduló állampolgároknak. Munkájukat széleskörű informatikai hálózat és háttérsoftver, mobiltelefonos elérhetőség támogatja, mely segíti a gyors és hatékony ügyintézését, a megbízható és azonnali információszolgáltatást.

Általánosságban a települési ügysegéd az ügyfelek lakóhelyéhez közeli ügyfélfogadás során segít elsősorban a járási hivatal (beleértve a kormányablakot) és a megyei kormányhivatal hatáskörébe tartozó, másodsorban egyéb államigazgatási hatósági ügyek elektronikus vagy papír alapú intézésében: közreműködik a hatósági eljárás megindításában, eljárási cselekmények lebonyolításában, széleskörű tájékoztatást nyújt és formanyomtatványokat biztosít, valamint gondoskodik azok továbbításáról a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez.

Az ügysegédi szolgálat feladatát a fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 86/2019. (IV. 23.) Korm. rendelet 58. §-a alapján végzi.

Az elmúlt évek tapasztalatai alapján az ügysegédek az alábbi hatósági ügyekben és eljárási cselekményekben működtek közre leggyakrabban:

- szociális ügyekben:
  - egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság
  - ápolási díj
  - aktív korúak ellátása
  - időskorúak járadéka
  - közgyógyellátás
- gyámhatósági ügyekben:
  - jelzés a gyermekvédelembe vételére (gyermekjóléti szolgáltatások)
  - szülői ház elhagyása
  - otthonteremtési támogatás
  - gondnok és gyám számadásához szükséges nyomtatvány átvétele
- családtámogatási ügyekben:
  - anyasági támogatás
  - családi pótlék (nevelési ellátás, iskoláztatási támogatás)
  - gyermekgondozási segély, gyermeknevelési támogatás
  - nagycsaládosok gázár-kedvezménye
  - fogyatékosági támogatás
- TAJ kártya igénylés
- szabálysértési feljelentés felvétele
- közoktatási hatósági ügyekben pl. iskolalátogatási igazolások, egyéb nyomtatványok átvétele
- hadigondozotti ellátások iránti kérelmek felvétele
- társadalombiztosítási nyugellátás (pl. öregségi, nyugdíj, hozzátartozói nyugellátás) iránti kérelem felvétele
- ügyfélkapu létesítése
- általános ügyviteli tájékoztatás
- jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás

- helyszíni szemlék, környezetanulmányok lebonyolítása
- hiánypótlási felhívásra benyújtandó dokumentumok átvétele és továbbítása
- közérdekű kérelmek, panaszok felvétele
- hatósági eljárás lefolytatásához szükséges nyilatkozatok felvétele
- információ szolgáltatás az elérhető nyilvántartásokból
- ellátások felülvizsgálatáról történő tájékoztatás
- kapcsolattartás a hatósági ügy intézőjével, egyeztetésben közreműködés.

Az ügysegédi szolgálat ügyfélfogadási időpontjai valamennyi településen a helyben szokásos módon kerültek közzétételre, a [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu) honlapon megtalálhatóak, továbbá a kormányzati telefonos ügyfélszolgálatról lekérdezhetőek.