

## Tisztelt Ügyfelünk!

Az elektronikus ügyintézés fejlesztése mellett fontos, hogy az ügyfelek az ország minél több pontján személyesen is tudjanak hivatalos ügyeket intézni, ezért országosan már több, mint 100 – ebből Pest megyében 8 – helyszínen áll kormányablak az érdeklődők rendelkezésére, és ez a szám folyamatosan emelkedik. Az újonnan nyíló, úgynevezett **második generációs kormányablakok kibővült feladatkörrel, a korábbi okmányirodai hatásköröket is ellátva** működnek és több hatáskör esetében **országos illetékességgel** bírnak. Akinek személyesen nincs lehetősége felkeresni az egységes arculatú, korszerű technikával felszerelt irodákat, ügye intézéséhez telefonos segítséget kaphat a nap 24 órájában működő kormányzati **ügyfélvonal 1818-as kék számán** vagy a **[1818@1818.hu](mailto:1818@1818.hu) e-mail** címen.

A Pest Megyei Kormányhivatal kormányablakainak ügyfélfogadási rendje **megyei szinten egységesen** került meghatározásra. **Hétfőn: 7:00 – 17:00 Keddén: 8:00 – 18:00 Szerdán: 8:00 – 20:00 Csütörtökön: 8:00 – 18:00 Pénteken: 8:00 – 16:00** között fogadjuk ügyfeleinket. A felesleges várakozás elkerülése érdekében a **második generációs kormányablakokhoz** a **[www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)** oldalon **időpontfoglalásra** is lehetőség van.

Az állampolgárok 2015. augusztus 15. napjától jelenleg 423 féle ügykört intézhetnek hatékonyan, gyorsan, a **kormányablakokról szóló 515/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet** alapján az integrált ügyfélszolgálati irodákban.

**A lakó- vagy tartózkodási hely szerint illetékes járási hivatal bármely második generációs kormányablakánál** vagy okmányirodai kirendeltségénél intézhetőek

- a lakcímgigazolvánnyal kapcsolatos ügyek

**Az ország bármely második generációs kormányablakánál** vagy okmányirodai kirendeltségénél intézhetőek

- a személyazonosító igazolvánnyal és az útlevelemmel kapcsolatos ügyek,
- a vezetői engedéllyel és a gépjárműokmányokkal kapcsolatos kérelemre induló ügyek,
- a mozgáskorlátozottak parkolási igazolványával kapcsolatos ügyek,
- az egyéni vállalkozói igazolvány kiadásával kapcsolatos ügyek, továbbá a tevékenység megkezdésének és megszüntetésének bejelentése

**A második generációs kormányablakoknál országos illetékességgel intézhető a fent felsoroltak mellett a már említett több száz ügykör.** Ezek között vannak **saját hatáskörben vagy közreműködő hatóságként intézhető ügyek** és olyanok, amelyekben **irányító tájékoztatás** nyújtása történik.

**A kormányablakban előterjeszhető kérelmek és bejelentések** esetében az ügyfél beadványait a hivatal bonyolítja le az illetékes hatóságoknál, részletesen tájékoztatva a kérelmezőt az ügymenetről, vagy a hiánypótlásról. Ezáltal az ügyfeleknek nem kell több helyre elmenniük, és többféle ügyfélfogadási rendhez igazodniuk. Ilyen például:

- Családtámogatási ügyek számos típusa
- Egészségbiztosítási ellátással kapcsolatos ügyek számos típusa
- Egyes nyugdíjbiztosítási ügyek
- Aktív korúak ellátása iránti kérelmek
- Állampolgársági ügyekhez kapcsolódó kérelmek
- Fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések felvétele

Vannak olyan ügyek, amelyekben a kormányablakok **kizárólag tájékoztatást tudnak adni** és olyanok, amelyekben **szolgáltatást is tudnak nyújtani**. Abban az esetben, ha a **kormányablak kizárólag tájékoztatást nyújt**, az érdeklődő megtudhatja, hogy hol, milyen ügyfélszolgálattal kell felvenni a kapcsolatot, milyen okmányokra van szükség az ügyintézéshez, és igény esetén segítenek a nyomtatványok kitöltésében is. Ilyen például:

- Magyar igazolványok kiadásával kapcsolatos eljárás
- Gyermekgondozási díj igénylésével kapcsolatos eljárás
- Csecsemőgondozási díj igénylésével kapcsolatos eljárás
- Tájékoztatás illetékek és igazgatási szolgáltatási díjak mértékéről
- Segítségnyújtás az Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat Támogató elektronikus Dokumentációs Rendszer (ÉTDR) kapcsán az elektronikus ügyintézésre vonatkozóan

**Kiegészítő szolgáltatást nyújtanak például az alábbi esetekben:**

- Ügyfélkapu-regisztráció
- Az ingatlan-nyilvántartásból nem hiteles és elektronikusan hitelesített tulajdoni lap másolat, valamint térképmásolat lekérdezése igazgatási szolgáltatási díj megfizetése ellenében
- Az ügyfelek azonosítását követően egyedi ügyük intézéséhez internetes kapcsolati lehetőség, szakmai és informatikai segítségnyújtás
- Tájékoztatás nyújtás az egyéni vállalkozás működési szabályairól
- Betekintési lehetőség biztosítása az Országos Cégnylvántartási és Céginformációs Rendszer cégadatbázisába

**További információval szívesen állunk rendelkezésére a kormányablakokban.  
Viszontlátásra!**