

*„ Helyi innovatív kezdeményezések
megvalósítása a Keszthelyi Kistérségben ”*

Azonosító szám:
TÁMOP-2.4.5.-12/3-2012-0036

Nyitvatartási és ügyintézési idők racionalizálása

Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás

KESZTHELY

2014. június



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

Tartalomjegyzék

1. A Járások kialakulása	3
2. A tanulmány témája, célja:	3
3. Fórumok előkészítése	4
4. A fórumokon felmerült kérdések	4
5. Összegzés, tapasztalatok	8
6. Melléklet.....	8

TANULMÁNY

1. A Járások kialakulása

Rövid történelmi visszatekintés:

Magyarországon az 1950-es tanácsrendszer idején 150 járás volt található, majd a járások száma csökkenésnek indult, így 1983-ban, amikor december 31-én megszűntek a járások, már csak 83 volt található. A magyar kormány 2011. augusztusban adta közre azt az önkormányzati reformtervezetet, miszerint tervezi a járásnak nevezett közigazgatási egységek újbóli létrehozását. A kormány döntése alapján 2013.január 1-vel megalakultak a járáshivatalok, vidéken 175 helyen, valamint a főváros mind a 23 kerületében. A járáshivatalok államigazgatási feladatokat látnak el és a kormányhivatalok kirendeltségeként az államigazgatási ügyek intézésében nyújtanak segítséget az állampolgároknak.

1.1. A Keszthelyi Járás

A Keszthelyi Járás Magyarországon, Zala megyében található. A Keszthelyi Járáshoz 30 település tartozik, melyek a következők:

Keszthely, Hévíz, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás, Balatonyörök, Karmacs, Nemesbük, Vindornyaszőlős, Zalacsány, Zalaszentmárton, Zalaköveskút, Bókaháza, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyalak, Vindornyafok, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalasántó, Zalavár, Alsópáhok, Cserszegtomaj, Dióskál, Egeraracsa, Felsőpáhok, Ligetfalva, Rezi, Sármellék.

A települések közül kettő város: Keszthely és Hévíz, kettő nagyközség: Gyenesdiás és Vonyarcvashegy, a többi községi rangot visel.

A Keszthelyi Járáshoz tartozó községek közül 15 település a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás tagja, melyek a következők:

Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Vállus, Várvölgy, Zalasántó, Vindornyalak, Karmacs, Vindornyafok, Szentgyörgyvár, Bókaháza, Zalaapáti, Gétye, Esztergályhorváti, Zalavár.

A 2013. január 1-i adatok alapján a Keszthelyi Járás területe: 535,93 km², a népsűrűsége 92/fő/km².

2. A tanulmány témája, célja:

Témája: Nyitvatartási és ügyintézési idők racionalizálása, várakozási idők csökkentése.

A munkavállalók igényeit figyelembe vevő intézményi nyitva tartás (polgármesteri hivatal, óvoda, iskola, egészségügy, közösségi ház)

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás konzorciumi partnerként pályázott Keszthely Város Önkormányzatával a „Helyi innovatív kezdeményezések megvalósítása a Keszthelyi Kistérségben” című projektjével a Társadalmi Megújulás Operatív Program keretében kiírt, TÁMOP-2.4.5-12/3 pályázatra, melyet sikeresen elnyert.

Célja: a lakosság körében felmerülő problémák feltárása az intézményi és egyéb hivatalok tekintetében, melyeket felszínre hozva megoldásra javasolunk.

Mivel 2013. január 1-én megalakultak a Járás Hivatalok, a pályázatban nem csak a Keszthelyi Kistérség településeit, hanem a Járás mind a 30 települését feldolgoztuk.

3. Fórumok előkészítése

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás a segítők közreműködésével, kérdőíves módszerrel kérte ki a célcsoport véleményét, a közlekedéssel és az intézmények nyitva tartásával kapcsolatban a Keszthelyi járás 30 településén, összesen 250 db kérdőíven.

A pályázatban 16+4 fórum megszervezését és lebonyolítását vállalta a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás, melyeknek a témái a kérdőívek alapján a következők voltak:

- Tömegközlekedés
- Intézmények nyitvatartási ideje
- Gyermekfelügyelet
- Önkéntes munka

A szervezés során úgy alakult, hogy ebből, mintegy 7 alkalommal került megrendezésre Keszthely Város területén, különböző civil szervezetek bevonásával, a többit pedig a Keszthelyi Járás területének különböző településein, úgymint Vonyarcvashegy, Bókaháza, Rezi, Alsópáhok, Karmacs, Vindornyafok, Zalasántó, Zalavár, Szentgyörgyvár, a +4 fórum pedig a konzorciumi partnerekkel való találkozó. Számítottunk arra, hogy a városban élő, dolgozó embereknek és a falukban, kisebb településeken élőknek más-más dolog okoz problémát, gondot a mindennapi élete során, így a hivatalok, intézmények nyitva tartási idejének vonatkozásában is.

A fórumok megtartását megelőzte egy kérdőíves felmérés, melyet a Megbízási Szerződéssel rendelkező külső munkatársak segítségével gyűjtöttünk be. Sajnos a kérdőívek a lakosság 0,5 % -a véleményét tükrözi, így a kistelepülések részéről csupán 1-5 db került feldolgozásra, ami nem biztos, hogy a többség véleményét adta. Ezért többségében az ilyen településeket kerestük fel a fórummal, ahol már több ember véleményét is meg tudtuk hallgatni.

4. A fórumokon felmerült kérdések

4.1.Keszthely

Keszthely város területén 7 alkalommal került megrendezésre a fórum. Több helyszínen is felmerült a nyitva tartások kapcsán a házi orvosok rendelési ideje, mely szerint azt kifogásolták számos alkalommal, hogy a házi orvosok ne csak 16 óráig rendeljenek, hanem

lehetőleg legyen minden háziornosnak egy napja, amikor este 20 óráig rendel. Ez ugyanis Budapesten már működik, minden háziornosnak van olyan rendelési idő beosztása, amikor 16 és 20 óra között rendel. Ugyanis ha csak valamilyen vizsgálat, mely nem vonja maga után a táppénzes állományba vételt, vagy akár csak gyógyszer felírásról van szó, azt csak olyan időben lehet elintézni, amikor munkaidő van – reggel 8 óra és délután 16 óra között – így szabadságot kell kivenni, az ügy elintézése okán. Továbbá a fórumon résztvevők azt is kifogásolták, hogy az éjszakai ügyelet csak 18 órakor kezdődik, így 16 és 18 óra között ellátatlanul maradnak a betegek. Az Alapellátási Intézetnél történt érdeklődésemre elmondták, hogy ez megváltozott és a 16 órát követően kezdődik az éjszakai ügyelet reggel 8 óráig, melyet igénybe tudnak venni a betegek.

Ha már az orvosi rendelésnél vagyunk, akkor az egészségügy kapcsán felmerült az a kérdés is, hogy a Keszthelyi kórházba vizsgálat céljából való beutalás esetén az időpont kiadása sajnos rosszul működik, valószínű, hogy nagyon rövid időt állapítanak meg egy betegre, hogy sokszor annyira eltolódik a sorra kerülés, hogy órákat is kell várni. Ez befolyásolja a tömegközlekedéssel utazók lehetőségét, mert ha annyira elhúzódik a várakozás, hogy a busz indulása miatt ott kell hagyni a rendelést, akkor sajnos új időpontot kell kérni, ami lehet, hogy csak egy hónap múlva esedékes és kezdődik minden előlről. Igaz az is, hogy ha van a családban, vagy az ismerősök között olyan személy, aki gépkocsival tudja elszállítani a beteget, az gyorsabban bonyolódik, de az meg költségesebb.

A Látásfogyatékosok Egyesületénél tartott fórumon többségében az Egyesület tagjai voltak jelen, akik az intézmények, hivatalok kapcsán elmondták, hogy a nyitvatartási idő volumenével nincs gondjuk, viszont olyan észrevételeik vannak, ami a működésüket illeti. Mivel Ők a látásfogyatékosokat képviselik, leginkább azzal van problémájuk, hogy a Bank intézményeiben, vagy a Keszthely 1. sz. postán hiába van a sorszám kijelzésére rendszeresített berendezés, mely még hangjelzéssel is figyelmeztet a következő ügyfélre, ha azt Ők nem tudják elolvasni. Javasolják, hogy a hangjelzés mellé a számot is mondják be, hogy esélyük legyen nekik is időben a pulthoz jutni és ne alakuljanak ki fölösleges viták. A vágyaik között szerepel, azaz elképzelés is, hogy a Bankok, ill. pénzügyintézeteknél az ügyfélhívó jegyet kiadó automatánál, vagy az épületen belül lévő ATM gépeknél lenne egy olyan alkalmazott, aki nem csak nekik, hanem az egyéb fogyatékkal rendelkezőknek, vagy csak idős korúaknak, segítenének a gépek működésének útvesztőjében eligazodni.

4.2. Bókaháza

Ezen a településen 2013. július 3-án tartottunk fórumot.

A résztvevők (18 fő) leginkább a közlekedéssel kapcsolatos problémáikat vetették fel, ugyanis azzal kapcsolatos volt a meghívott vendég.

Azért szóba kerültek a nyitva tartással kapcsolatos problémák is. Elmondták, hogy a faluban nincs élelmiszer bolt, így a legközelebb eső településre, Zalaapátiba járnak át vásárolni. A nagy bevásárlást a családok összefogva, vagy felírják egymásnak amit venni kívánnak, vagy együtt egy gépkocsival vásárolnak be Keszthelyen, vagy Zalaegerszegen.

4.3. Rezi

A faluban 2013. szeptember 25-én tartottunk fórumot, melyen 12 fő jelent meg.

A pályázatról történő tájékoztatás után a kötetlen beszélgetés során a nyitva tartási idővel kapcsolatban a Keszthelyi kórházba vizsgálatra beutaltakat csak munkaidőben reggel nyolc és

délután 16 óra közötti időszakra tudják beosztani, így aki nem táppénzes állományba van, sajnos csak szabadság kivételével tudja megoldani, feltéve, ha még sorra is kerül és nem kell új időpontot kérnie, mert ilyenre is volt példa.

4.4. Alsópáhok

A településen 2013. október 9-én tartottunk fórumot, melyen, 15 fő jelent meg.

Az intézményi nyitva tartásokkal kapcsolatban a jelen lévők elmondták, hogy általában megvannak elégedve, kirívó problémát nem tudtak említeni, sőt örömmel mesélték, hogy a településen lévő postahivatal nyitva tartási idejét a szerdai napokon egy órával meghosszabbította a Magyar Posta, így azon a napon 17 óráig fogadja az ügyfeleket.

4.5. A Keszthelyi Járási Hivatal képviselője

2013. október 16-án kettő településen tartottunk fórumot, 14³⁰ órakor Karmacson, 16³⁰-kor pedig Vindornyafokon.

Erre a két fórumra meghívtuk a Keszthelyi Járás Hivatal vezetését, hogy a lakosság körében, közvetlen módon kapjanak tájékoztatást a 2013. január 1-től működő hivatal munkájáról.

Meghívásunkra Dr Molnár Attila a Keszthelyi Járási Hivatal vezető-helyettese jelent meg, aki mind a két településen tartott tájékoztatót. Ismertette a Járás Hivatal felépítését, osztályait és elérhetőségüket. Elmondta, hogy a járási kizárólag államigazgatási területi egységet jelentenek. Azokon a településeken, melyek nem járási székhely települések és nincs a településen járási kirendeltség, ott a járás hivatal, települési ügysegédek útján biztosítja, hogy az állampolgároknak lehetőségük legyen államigazgatási ügyek kezdeményezésére, illetve egyszerűbb ügyek elintézésére. Az ügysegédi rendszer kialakításával az a cél, hogy az ügyintézés ezután se kerüljön az eddiginél távolabb a polgároktól. Az ügysegédek szakmai, informatikai segítséget nyújtanak a kormányhivatal feladat és hatáskörébe tartozó ügyekben és tájékoztató segítséget adnak az államigazgatási ügyek intézéséhez.

Dr Molnár Attila tájékoztatásul elmondta, hogy a tervek szerint a kormányablakok 2014. év első felében megnyílnak, az első az év elején Hévíz városában, majd a nyárra Keszthelyen a Földhivatal épületében és a Keszthelyi okmányirodában. Reményeik szerint ezek hozzájárulnak a lakosság államigazgatási ügyeinek egy helyen való, gyorsabb és pontosabb elintézéséhez.

4.6 Karmacs

A településről a fórumon 25 fő vett részt, akik elmondták, hogy nagyon örülnek a járás hivatalvezető helyettese által elmondott információknak, ugyanis ennyire részletesen még nem hallottak arról, hogy milyen ügyeket és hol tudnak elintézni. Azonban felmerült az a kérdés, hogy a Munkaügyi Hivatal is a járás hivatal irányítása alá tartozik, akkor ott miért éppen szerdán van a szünnap, amikor a hivatalok, úgymint járás hivatal osztályai és az okmányiroda is pont aznap van hosszított nyitva tartással, így ha oda is kell menni, akkor csak többszöri utazás árán lehetséges az ügyek elintézése.

Erre Válaszolva Dr Molnár Attila elmondta, hogy folyamatban vannak a kormányablakok megnyitásának előkészületei, várhatóan 2014. év elején először Hévízen nyitnak irodát, aztán

folyamatosan, Keszthelyen a Földhivatal épületében és a nyár elején lehetséges a Keszthely Kossuth L. u. 42-ben az okmányirodában.

4.7. Vindornyafok

A településről 13 fő vett részt a fórumon. Egy kistelepülés, melynek 123 fő lakosa van.

A megjelentek köszöntése után a Keszthely Járás Hivatal vezetője ezen a településen is tájékoztatta a megjelenteket a járás hivatal működéséről és mindarról, ami Karmacson is elhangzott. A résztvevők megköszönték a fontos információkat. Továbbá elmondták, hogy már nagyon hiányzott egy olyan lehetőség, ahol mindent egy helyen el tudnak intézni és még segítséget is kapnak.

A nyitva tartással kapcsolatban elmondták, hogy mivel ez a település nagyon kicsi zsákfalú és még a főúthoz is csak egy bekötő út vezet, ahová a buszjárat is napjában csak egyszer hajt be, a településen még egy élelmiszer bolt sincs. Van egy Nagykanizsai vállalkozó, aki mozgóárusként naponta visz élelmiszert, de elmondták, hogy a megérkezése nagyon bizonytalan, fél kettő és fél hat között bármikor lehetséges, állandóan lesni kell, mert a hangjelzését nem mindig lehet észre venni és legtöbbször a legalapvetőbb, a kenyér már nincs nála. A jelen lévők elmondták, hogy ezen a problémán segít az önkormányzat úgy, hogy az idős embereknél összeírják a vásárolni valókat és a falubusszal átmennek a pár km-re lévő Karmacsra és megveszik az élelmiszert.

4.8. Zalaszentő

A településen 2013. október 18-án tartottunk fórumot, melyen, 14 fő jelent meg.

Ezen a fórumon meghívott előadóként jelen volt a Keszthely Járás Hivatal Munkaügyi Központ vezetője, Szánti Pintér Ferencné, aki tájékoztatta a jelen lévőket a Keszthely Járás hivatal működéséről, osztályiról, elérhetőségekről. A nyitva tartási idővel kapcsolatban és mivel pont az illetékes jelen volt, megkérdezték, hogy miért éppen a szerdai napon van az ügyfélfogadási szünetnap, amikor a többi osztályon a járás hivatalban pont az a hosszított ügyfélfogadási nap. Szánti Pintér Ferencné elmondta, hogy ezzel kapcsolatban egy kis türelmek kérnek, mivel a Munkaügyi Központnak az irányító szerve a Megyei Kormányhivatal és az eddigi gyakorlat ez minden Munkaügyi központnál, hogy szerdán van a szünetnap. Továbbá tájékoztat mindenkit, hogy a kormány ablakok megnyílásával, mely először 2014. év elején várható Hévízen és a nyár folyamán újabb két iroda nyílik majd Keszthelyen, az ügyfelek számára reggel nyolc óra és este húsz óra között lesz lehetőségük az ügyeiket intézni, illetve segítséget kérni. A jelen lévők megköszönték a részletes tájékoztatást.

4.9. Zalavár

A településen 2013. november 13-án tartottunk fórumot, melyen, 13 fő jelent meg.

A fórumon részt vevők elmondták a bank intézményekkel kapcsolatban, hogy a településükön csak a Hévíz és Vidéke Takarékszövetkezet fiókját tudják igénybe venni, ahová délután 16 óráig tudnak bemenni ügyet intézni. Aki más pénzügyintézetet, bankot kíván igénybe venni, az Keszthelyen talál több lehetőséget, ahol szintén általában 16 óráig teheti azt meg. A gondot csak az jelenti, hogy a legtöbb ilyen intézmény a Keszthely Fő tér környékén van és a tér

átalakítása óta csak távolabb tudnak parkolni az ügyfelek és ott fizetni is kell, viszont az idősebbeknek ez is messze van és még a parkolási időt sem tudják kiszámolni, mert nem tudni mennyit kell várni.

Az intézmények nyitva tartási idejéhez kapcsolódóan elmondták a jelen lévők, hogy nem értik miért kell a Keszthelyi kórházban annyi időt várni, amikor a vizsgálatra kapott beutalójuk alapján kapnak időpontot. Többször előfordult már, hogy órákat is csúszott a vizsgálat a megadott időponthoz képest.

4.10. Szentgyörgyvár

A településen 2014. március 19-én tartottunk fórumot, melyen, 16 fő jelent meg.

A fórumon megjelentek elmondták, hogy nagyon meg vannak elégedve a Hévízen megnyílt kormány ablak működésével, az este 20 óráig tartó nyitva tartással lehetőségük volt az ügyüket, mellyel felkeresték az irodát, rövid időn belül elintézni. Reményüket fejezték ki arra vonatkozóan, hogy ez a későbbiekben is így lesz.

Mivel a településük egy kis település, csupán csak 298 fő lakosa van, 2 db mini ABC szolgálja ki a lakosságot. A posta, mozgó szolgálatként működik, naponta 10 és 12 óra között, így a lakosság a mindennapi ügyeiket és a nagy bevásárlásokat kénytelenek a legközelebbi városban elintézni. A jelen lévők elmondták, hogy a faluban nincsen sem óvoda, sem iskola, a gyermekek Sármellékre járnak ilyen intézményekbe. A házi orvos hetente két alkalommal rendel a faluban, meg vannak elégedve a munkájával.

Az egyéb hivatalok nyitva tartásával kapcsolatban elmondták, hogy alkalmazkodnak a nyitva tartási rendekhez, így az előírt nyitva tartási időben mennek ügyeket intézni.

5. Összegzés, tapasztalatok

A kérdőívek felmérése és a személyes tapasztalat alapján megállapítható, hogy a Járás területén a két város, Keszthely és Hévíz mellett a három nagyközség, Balatongyörök, Vonyarcvashegy és Gyenesdiás, melyek a Balaton partján helyezkednek el, a turizmusnak köszönhetően megfelelő ellátással rendelkeznek. Azonban a többi 25 település mondható kis településnek, melyek közül több zsákfalu is. Ezekben a településeken élők, sajnos ki vannak szolgáltatva, úgy a közlekedés, mint az egyéb ellátás területén és kénytelenek alkalmazkodni a közlekedéshez, valamint a munkavállalás területén is sokszor nehézségbe ütköznek, nem tudnak munkát vállalni a távolabb eső városban, ha a közlekedés nem megoldott. Nem mindenki rendelkezik gépkocsival, mellyel a közlekedés rugalmasabb lenne, vagy a nagy bevásárlást is könnyebben oldanák meg.

6. Melléklet

Excell táblázatban és pdf formátumban mellékelve a Járási kisokosban szereplő 30 település információs anyaga.