



BUDAPEST FŐVÁROS  
KORMÁNYHIVATALA

KORMÁNYPEGBÍZOTT

Ügyiratszám: BP/0010/00077-3/2016.

Tárgy: Kerületi kormányablakok működése  
Melléklet: 1 db ügykör lista  
Hivatkozási szám: -

**Dr. Hoffmann Tamás**

polgármester

**Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata**

elektronikus úton

**Tisztelt Polgármester Úr!**

Budapest Főváros Kormányhivatala elkötelezett az ügyfélközpontú közigazgatás megteremtésében és az állampolgárbarát ügyintézés megvalósításában, amelynek alappillérei a kormányablakok. Ugyanakkor az elmúlt időszak működési tapasztalatai és az ügyfelektől érkező visszajelzések egyértelműen rávilágítottak olyan tényezőkre, amelyek szükségszerűvé tették a fővárosi kormányablak-hálózat felülvizsgálatát. A felülvizsgálat célja az ügyfélfogadás hatékonyságának megtartása, a szolgáltatás színvonalának emelése, a panaszok elkerülése, valamint a kerületi kormányablak helyszínek közötti ügyintézői humánerőforrás optimálisabb elosztása.

Mindezek alapján tájékoztatom, hogy 1117 Budapest, Hengermalom út 19-21. szám alatti, az Újbuda Centerben található kis kapacitású 3 munkaaállomással rendelkező kormányablak feladatait 2017. január 2-től a XI. kerületben működő 1113 Budapest, Bocskai út 39-41. szám alatti és a 1111 Budapest, Budafoki út 59. szám alatti kormányablakok veszik át. A feladatát szervezéssel ezen működő kormányablakok 42 munkaaállomásos front-office tevékenységét megerősítjük és a kapacitásainkat optimalizáljuk. Ettől a helyi igények szerinti hatékonyabb ügyfélszolgálatat várjuk. Célkitűzésünk ezzel az is, hogy a várakozási idők és a panaszok csökkenjenek, az időpont foglalási lehetőségek pedig bővüljenek.

A két kormányablak heti 49 órában fogadja (hétfő: 7:00 – 17:00; kedd: 8:00 – 18:00; szerda: 8:00 – 20:00; csütörtök: 8:00 – 18:00; péntek: 8:00 – 15:00) továbbra is az ügyfeleket, illetve a jelenleg intézhető 1480 ügykör további fog bővülni tervezetten 2000-re. Az intézhető hatályos ügyek listáját csatolom.

Kérem a fentiekre az ügyfelek helyben szokásos módon és lehetőség szerint helyi sajtó útján történő tájékoztatását. Az ügyfél-tájékoztatás kommunikációjában a Kormány megbízotti Kabinetben Pászti András a 06 1 896 24 40 telefonszámon és a [sajto.budapest@bfkh.gov.hu](mailto:sajto.budapest@bfkh.gov.hu) elektronikus levélcímen áll szíves rendelkezésére.

Budapest, 2016. november 25.

**Tisztelettel:**

