

A debreceni kormányablakok ügyfélszolgálati szerepe járási szinten

Hajdu Sándor

Debreceni Egyetem, Marton Géza Állam- és Jogtudományok Doktori Iskola

e-mail: sanyi.hajdu@gmail.com

Összefoglaló:

Az előadás célja annak bemutatása, hogy a járási szinten működő kormányablakok milyen ügyfélszolgálati és hatósági jelentőséget kaptak, és mennyiben hatottak az ágazati ügyfélszolgálatok szerepére. A kiinduló feltevés szerint a kormányablakok erősödése leértékelheti az ágazati ügyfélszolgálatokat, mely jogi és empirikus szempontból kerül vizsgálatra.

A módszertan jogszabályi, dogmatikai elemzésből és szekunder statisztikai adatok értékeléséből áll. A vonatkozó jogszabályok alapján a dolgozat rögzíti, hogy a kormányablak integrált ügyfélszolgálat a járási hivatalon belül önálló hatáskört nem gyakorol, hanem a járási hivatal szerveként jár el. Az empirikus rész illusztratív esettanulmány, amely a Debreceni Járási Hivatal két kormányablakára épül.

A debreceni adatok a kormányablakok kiemelt forgalmi és szervezeti súlyát jelzik: a személyes ügyintézés elsődleges belépési pontjai, nagy volumenű, jól standardizálható ügyekkel. A front office és back office munkamegosztás bemutatása érzékelteti, hogy a rendszer a gyors és egységesített ügyintézésre törekszik.

Összességében megállapításra kerül, hogy a kormányablakok térnyerése inkább funkcionális újraszűzést eredményez, nem pedig az ágazati ügyfélszolgálatok teljes háttérbe szorulását. A tömegügyek fő helyszíne a kormányablak, míg a speciális szakértelmet igénylő ügyekben az ágazati ügyfélszolgálatok szerepe továbbra is szükséges.

Kulcsszavak: kormányablak, integrált ügyfélszolgálat, járási hivatal