

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1482254	Bejelentő egy fővárosi Kormányablak időpontfoglalási és ügyfélfogadási gyakorlatát kifogásolja.	lezárt	Az ügyben megkeresett Közigazgatási és Területfejlesztési Minisztérium a közérdekű bejelentést kivizsgálta és megírta, hogy a kormányablakoknál biztosított ügyintézés a nyitvatartási idő végéig tart, ugyanakkor egyes esetekben – az ügyfelek megfelelő és pontos tájékoztatása mellett – indokolt lehet a sorszámosztás átmeneti felfüggesztése annak érdekében, hogy az ügyintézés a kormányablak nyitvatartási idején belül, zavartalanul befejeződhessen. Eerre tekintettel egyes ügytípusoknál az ügyintézésre várakozó ügyfelek számossága miatt a sorszámok kiadása átmenetileg korlátozásra kerülhet, amelyről a várakozók minden esetben tájékoztatást kapnak. A kormányablakokban nem minden ügy intézhető bármely ügyfélpultnál, emiatt tapasztalható, hogy egy adott időpontban nem minden ügyintézőnél történik ügyfélszolgálat. A foglalható időpontok számát a kormányablakok határozzák meg úgy, hogy megfelelő arányban fogadhassák az időponttal és az időponttal nem rendelkező ügyfeleket egyaránt. Az érintett kormányablak időpont kiajánlási gyakorlata nem a belső eljárásrendnek megfelelően valósult meg, ezért felhívták a Kormányhivatal figyelmét arra, hogy a kormányablak a jövőben az eljárásrendnek megfelelően gondoskodjon a foglalható időpontok kiajánlásáról.