

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

A logisztika szerepe a családtámogatási rendszerben

Belső konzulens: Dr. Tóth Zsuzsanna PhD.

Külső konzulens: Bakiné Heckenast Andrea

**Név: Laskói Zsófia
Tagozat: Levelező
Szak: Gazdálkodási
és menedzsment
Szakirány: Logisztika**

2019

NYILATKOZAT
a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

Hallgató neve:	Laskói Zsófia		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Logisztika		
Neptun kód:	M90QP3	Benyújtás éve:	2019
Szakdolgozat/záró-dolgozat címe:	A logisztika szerepe a családtámogatási rendszerben		
Belső (operatív) konzulens neve:	Dr Tóth Zsuzsanna PhD		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Bakiné Heckenast Andrea		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	Logisztika, Családtámogatási rendszer, kockázat, elsőfokú ügyintézés, CRM		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy szakdolgozatom/záródolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.


A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/záródolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

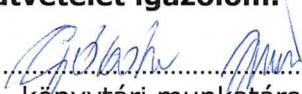
Dátum: 2019.12.10



.....
hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 2019 DEC. 11


.....
könyvtári munkatárs

Tartalom

1.	Bevezetés	3
1.1.	A dolgozat célja	3
1.2.	A családtámogatási rendszerrel kapcsolatos alapszabályok	4
2.	A logisztikai szerepe a szolgáltatási folyamatban	7
2.1.	A folyamatszervezés a szolgáltatási folyamatban	8
2.2.	Munkaszervezés	15
2.3.	Kockázatok a folyamatszervezésben	17
3.	Családtámogatási rendszer, az ellátások, valamint jogosultsági feltételeinek bemutatása	23
3.1.	Anyasági támogatás	23
3.2.	Gyermekgondozási támogatások	24
3.2.1.	Gyermekgondozást segítő ellátás (GYES)	25
3.2.2.	Gyermeknevelési támogatás (GYET)	26
3.3.	Családi pótlék	26
3.3.1.	Nevelési ellátás	26
3.3.2.	Iskoláztatási támogatás	27
3.3.3.	Saját jogú iskoláztatási támogatás	28
3.4.	Fogyatékosági támogatás	30
3.5.	Vakok személyi járadéka	31
3.6.	Saját jogú nevelési ellátás	31
4.	A folyamatok bemutatása a kérelmek beérkezésétől az ellátások kiutalásáig	32
4.1.	Az elsőfokú eljárás menete	40
5.	A családtámogatási osztály kockázatainak bemutatása	49
5.1.	Az iktatás során felmerülő kockázatok	51
5.2.	Az elsőfokú ügyintézés során felmerülő kockázatok	52
6.	Javaslatok	58
7.	Összegzés	60
8.	Irodalomjegyzék	63
9.	Mellékletek	64

1. Bevezetés

1.1.A dolgozat célja

Dolgozatom fő irányvonala a családtámogatási rendszer folyamatainak bemutatása a beadványok beérkezésétől az ellátások kiutalásáig.

Tanulmányom elején kitérek a logisztika szerepére a szolgáltatási folyamatokban. Ismertetni fogom a logisztika, illetve a szolgáltatás fogalmát. Az osztályon működtetett személyes ügyfélszolgálati tevékenység miatt fontosnak tartom, hogy említést tegyek a CRM-ről is, azaz a személyre szabott ügyfélkezelésről.

Az elméleti részben kitérek a szolgáltatási folyamat elemeire, ezeket ismertetem és kitérek a munkaszervezésre is. Elméleti szinten írni fogok még a folyamatszervezésben lévő kockázatról, ezek kezeléséről.

A következő részben ismertetni fogom a családtámogatási rendszert, a folyósított ellátásokat, illetve a jogosultsági feltételekre is kitérek.

Ezek bemutatása után következik a dolgozatom fő irányvonala a családtámogatási rendszer folyamatainak ismertetése. Konkréten leírom a folyamatokat, ismertetem az alkalmazott informatikai rendszert, valamint bemutatom az osztályon betöltött jogköröket, az elsőfokú ügyintézés folyamatát, az érdemi ügyintézését és kitérek az ügyfélszolgálati tevékenységre is.

A folyamatok ismertetése azonosítom a feladatok ellátásának kockázatait, valamint ismertetem a kockázat elkerülése érdekében zajló folyamatokat.

Szeretnék egy kis betekintést nyújtani a szakterület működésébe, szeretném megmutatni, hogy a családtámogatási rendszer egy összetett rendszer, ahol szorosan egymásra épülő folyamatok vannak, amelyek pontos és precíz munkavégzést igényelnek.

Napjainkban egyre jobban felértékelődik a logisztika szerepe, egyre fontosabb szerepet tölt be a szolgáltatások szempontjából is. A szolgáltatási folyamatok kulcskérdése a megfelelő folyamatszervezés, a lehető legjobb és legmegfelelőbb tervezés.

„A logisztika a klasszikus definíció szerint, olyan gondolkodásmód és ebből fakadó tevékenységek, melyek ellátási és szolgáltatási folyamatok egymáshoz kapcsolódó részrendszereit átfogó tudományos szemlélettel szintetizálja.”¹

1.2.A családtámogatási rendszerrel kapcsolatos alapszabályok

A családtámogatási rendszer az egész emberiséget érintő rendszer, melynek ismerete fontos az emberek számára hogy tudják, hogy a gyermekeik jogán mire jogosultak, mi illeti meg őket, milyen támogatásokban részesülhetnek. Fontos kiemelni az állami szerepvállalás fontosságát, ugyanis az állam biztosítja ezen ellátásokat a jogosultaknak.

Dolgozatomban szeretném bemutatni a családtámogatási ellátásokra, valamint a fogyatékosági támogatásra vonatkozó szabályokat, a jogosultsági feltételeket, valamint az egész tevékenységet elemzem, bemutatom a folyamatokat, ezek tervezését.

A családtámogatási ellátásokra vonatkozó jogosultsági feltételeket valamint az eljárások általános szabályait a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény, valamint az e törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII.30.) Kormányrendelet szabályozza. Aszerint, ahogy azt az említett jogszabály preambuluma is összefoglalja.

Preambulum: Az Országgyűlés a gyermekeket vállaló és nevelő családok jólétéért és jól-létéért, valamint a magyar népesedéspolitikai célok megvalósításáért érzett felelősségtől vezérelve, az Alaptörvényben és a családok védelméről szóló törvényben foglaltak érvényre juttatása érdekében alkotta meg a törvényt.

„E törvény célja, hogy a családok anyagi biztonságának elősegítése, a gyermeknevelés támogatása és a magyar nemzet népesedéspolitikai céljainak megvalósítása érdekében meghatározza az állam által nyújtandó családtámogatási ellátások rendszerét, formáit, az ellátások jogosultsági feltételeit, valamint az ellátások megállapításával és folyósításával kapcsolatos legfontosabb hatásköri és eljárási szabályokat.”²

¹ Knoll Imre: Logisztika a 21. században, 1999, 9. oldal

² a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 1. §

A fogyatékosági támogatás jogosultsági feltételeit a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény valamint a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII.9.) Kormányrendelet szabályozza.

Az említett törvény preambuluma: A fogyatékos emberek a társadalom egyenlő méltóságú, egyenrangú tagjai, akik a mindenkit megillető jogokkal és lehetőségekkel csak jelentős nehézségek árán vagy egyáltalán nem képesek élni. A fogyatékos emberek hátrányainak enyhítése, esélyegyenlőségük megalapozása, illetve a társadalom szemléletmódjának alakítása érdekében az Országgyűlés – összhangban az Alaptörvénnyel és a nemzetközi jog által általánosan elismert szabályaival – alkotta a törvényt.

„E törvény célja a fogyatékos személyek jogainak, a jogok érvényesítési eszközeinek meghatározása, továbbá a fogyatékos személyek számára nyújtandó komplex rehabilitáció szabályozása, és mindezek eredményeként a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének, önálló életvitelének és a társadalmi életben való aktív részvételének biztosítása.”³

Szakmai gyakorlatomat a munkahelyemen, a Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Foglalkoztatási, Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály Családtámogatási Osztályán töltöttem, ahol a dolgozatomban bemutatott folyamatokat megismerhettem, a munkám folyamán ezen feladatok, lépések egy részét napi szinten végzem.

Szakedolgozatomban bemutatom a különböző ellátásokat, ismertetem a jogosultsági feltételeket, valamint bemutatom az egész folyamatot, az egyes lépéseket a kérelmek beérkezésétől az ellátások kiutalásáig.

A tanulmányomban a logisztikai folyamatszerkezéssel, illetve a szolgáltatási folyamatokban felmerülő kockázatokkal is foglalkozom.

³ A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 1. §

Primer kutatásként bemutatom a Családtámogatási Osztályon végzett feladatokat, a folyamatokat, majd ezek után azonosítom az esetlegesen felmerülő kockázatokat, elemzem azokat és keresem a megoldásokat.

A munkám végén összegzem a leírtakat, tapasztaltakat, valamint javaslatokat teszek a felmerülő kockázatok elkerülése érdekében.

2. A logisztikai szerepe a szolgáltatási folyamatban

A mindennapokban egyre több szolgáltatás vesz körül bennünket. A szolgáltatási szektor növekedése nagyon dinamikus, aránya a gazdaságban egyre nagyobb. De mi is az a szolgáltatás?

A szolgáltatás megközelítésére nagyon sok definíció létezik. Egy közkeletű mondás szerint: Szolgáltatás az, amit adhatunk, vehetünk, mégsem tudjuk a lábunkra ejteni.”⁴ A szolgáltatásokkal vevői igényeket elégítünk ki, a vevő egy meghatározott előnyhöz jut a szolgáltatás igénybevétele által. Legfontosabb célja, hogy a lehető legmagasabb szinten kielégítsék a vevői igényeket.

Egy jól összegző definíció az értékteremtés központba állításával született:⁵

„A szolgáltatás olyan tevékenység vagy teljesítés, melyet egyik fél ajánl a másiknak. Bár a tevékenység lehet fizikai termékhez kötött, a teljesítés alapvetően kézzel nem fogható és általában nem jár az előállítás semmilyen tényezőjének a birtoklásával. A szolgáltatások továbbá olyan gazdasági tevékenységek, amelyek értéket teremtenek és előnyt nyújtanak a fogyasztónak adott helyen és időben azáltal, hogy bekövetkezik az általa óhajtott változás.” (Lovelock-Wright, 2001, p.6)

A logisztika meghatározására számos definíció létezik. Ilyenek például:

„A logisztika alapanyagok, félkész és késztermékek, valamint a kapcsolódó információk származási helyről felhasználási helyre való hatásos és költséghatékony áramlásának tervezési, megvalósítási és irányítási folyamata, a vevői elvárásoknak történő megfelelés szándékával.” (Council of Logistics Management; The International Society of Logistics)

„A logisztika azon vezetési, szervezési és műszaki tevékenységek tudománya, amelyek meghatározott célok és tervek elérésére, valamint a működés érdekében az elvárásokra, az erőforrások fenntartására és ellátására koncentrálnak.” (Society of Logistics Engineers, USA)

⁴ Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és –menedzsment, p: 16.

⁵ Heidrich Balázs: Szolgáltatás menedzsment, 14. oldal

2.1. A folyamatszervezés a szolgáltatási folyamatban

A szolgáltatási és működési folyamatok kézbentartása, állandó javítása, a folyamatok tervezése, valamint az erre alapozott szervezeti és irányítási struktúrák megteremtése egy kiemelt vezetői feladat a napjainkban. A folyamatok megszervezése, illetve irányítása mindig is fontos szerepet játszott a vezetők, illetve menedzserek feladatai között.

A tevékenységek hosszabb, összefüggő, egymással szoros kapcsolatban lévő láncolatokat képeznek, és ezeket nevezzük folyamatoknak.

„A folyamatnak költség- és idővonzata van, az eredményének van minősége, és kapcsolódik hozzá fogyasztói megelégedettség.” (Davenport, 1996, 5. oldal)⁶

A fent említett definíció alapján a vevők nem a termékeket vagy a szolgáltatásokat veszik meg, sokkal inkább azt a folyamatot, amely által számukra előállításra kerül az adott termék vagy a szolgáltatás. Ebből következik, hogy a vevőt vagy az ügyfelet nem az érdekli, hogy a folyamat egyes szakaszai hogyan zajlanak vagy azok hogyan kapcsolódnak össze, hiszen ő már csak a végeredményt látja, arról tud véleményt formálni.

A szervezetek sikerességét a folyamatok hatékonysága, valamint az eredményesség határozza meg. Ezen folyamatokat rövid átfutási idő, hibamentes kivitelezés és megoldás, valamint a takarékoság jellemzi.

A szolgáltatási folyamat azt jelenti, hogy milyen az a szervezeti struktúra, amelyen keresztül előállítják a vevő számára a szolgáltatást. Megmutatja, hogy hogyan fogadják a vevőt, hogyan lép be ebbe a folyamatba, milyenek az egyes lépések, amelyeken a vevőnek végig kell haladnia, és milyen módon fizet, illetve hogyan távozik a rendszerből.

⁶ Dobák Miklós-Antal Zsuzsanna: Vezetés és szervezés, Szervezetek kialakítása és működtetése; Aula, 2010, 290. oldal

Ez a szolgáltatási folyamat központi része, melyhez kapcsolódnak a kiegészítő folyamatok, amelyek segítik az alkalmazottakat, valamint a vevőket a folyamaton keresztül illetve megkönnyítik az információáramlást.

A vevő szolgáltatásélményét a folyamat egymást követő sorozata alakítja, de ehhez hozzájárul sok egyéb tényező is amelyet a folyamat tervezésekor figyelembe kell venni. Ezek lehetnek például a szolgáltatási folyamat hossza, a megbízhatósága, illetve az alkalmazott technológia.

Szolgáltatási folyamat tervezése	Az alkalmazott technológia szintje
	A láthatóság szintje
	Az egyénre szabottság szintje
	Az elérhetőség szintje
	Az interakció szintje
Szolgáltatási folyamat teljesítése	Szolgáltatási folyamat hossza
	Megbízhatósága
	Alkalmazottak erőfeszítése
Szolgáltatás végeredménye	Szolgáltatásélmény

1. táblázat: A szolgáltatási folyamat elemei⁷

Forrás: Kasper H., Helsingen, P.-Gabbott, M. (2006.): *Services Marketing Management*. John Wiley & Sons, 302. alapján

A technológiai alkalmazások száma egyre jobban növekszik, ezáltal a szolgáltatónak nagyon sok lehetősége van az innovatív technológiai fejlesztések felhasználására a szolgáltatási folyamatok tervezésében. Ezek történhetnek a vevő oldalán, illetve vonatkozhatnak az alkalmazottakra is, ezáltal a kiszolgálási színvonal emelhető, például CRM rendszereket vezethetnek be.

A CRM kifejezés akkor honosult meg, amikor a figyelem központja már nem a tömegreklámra, hanem a személyre szabott ügyfélkezelésre került.

⁷ Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina: *Szolgáltatásmarketing és –menedzsment*, p: 312.

A CRM alapelvei a következők:

- ❖ célzott kommunikáció,
- ❖ releváns üzenet,
- ❖ kapcsolatfelvétel különböző módjai és
- ❖ lojalitás.

Egyértelmű, hogy az ügyfélkapcsolat-kezelés egy évtizedek óta folyamatosan fejlődő terület.

Az ügyfélszolgálati terület hatékony működését a következők támogatják:

- *Ügyfélpanaszok elemzése:* a bejelentett problémákat több szempont szerint lehet elemezni. Ilyenek lehetnek például a problémák típusai, a bejelentési idő, az ügyféllel kapcsolatot tartó személy, stb.
- *Incidens megoldás teljesítményének elemzése:* Az ügyfél-elégedettség biztosításának egyik legfontosabb és leghatékonyabb eleme, hogy a problémákat minél előbb megválaszolják. A telefonhívásokat fogadó alkalmazott továbbítja a beérkező panaszokat a megfelelő kompetenciával rendelkező munkatárshoz, aki vagy kezeli, vagy továbbítja azt. Az ügyfelek pozitívan értékelik, ha lehetőségük van az általuk bejelentett probléma feldolgozottsági állapotának ellenőrzésére. Ilyen esetben az ügyfél rendelkezik egy saját azonosítóval és jelszóval, amellyel bármikor nyomon követheti a válaszadás folyamatát, hogy hol tart éppen a folyamat.

A CRM részterületein kiemelt szerepe van az ügyfelekkel kapcsolatos információk folyamatos gyűjtésének, értékelésének, elemzésének.

A szolgáltatási folyamat egyes elemei a vevők számára is láthatóak, egyes elemei pedig a háttérben zajlanak. Szokásos megkülönböztetés, amit alkalmaznak:

- front office (ügyféltérben zajló folyamatok)
- back office (háttérben zajló folyamatok)

A folyamatok tervezésénél fontos, hogy már az elején eldöntsék, hogy mennyit engednek látni, s mi az amit nem szeretnének a vevők szeme elé tárni.

Folyamatosan eltűntek az egylégterű munkahelyek, a háttérfolyamatok ténylegesen a háttérbe kerültek, az ügyfelek számára láthatatlanná váltak.

A szolgáltatónak el kell döntenie, hogy mennyire kívánja a vevőit egyedi igényeik szerint kiszolgálni. Ezen döntése jelentős hatással van a szolgáltatás bonyolultságára és változatosságára. Vannak olyan szolgáltatások is, ahol nincs lehetőség az egyénre szabásra, máshol viszont ez az alapja a szolgáltatásnak.

A folyamatok tervezésekor ismerni kell a vevőknek azokat az igényeit is, hogy hol és milyen módon kívánják elérni az adott szolgáltatást.

Fontos folyamattervezési feladat a sokféle elérhetőség összehangolása, és annak segítése, hogy ezek egy rendszerben működjenek.

Sok olyan fogyasztó van, akiknek rendkívül fontos a szolgáltatások szociális eleme, azaz elengedhetetlen számukra, hogy beszélgessenek velük, ők azok, akik szeretik és értékelik, ha az ügyintéző vagy a kiszolgáló személyzet néhány kedves szóval fordul hozzájuk. Számukra nagyon fontos, hogy jó kommunikációs készséggel rendelkező emberek szolgálják ki őket. Ezek mellett vannak olyan vevők is, akik direkt kerülnek az interakciótól, számukra kellemetlen kapcsolatba kerülni idegen emberekkel. Ők azt értékelik, ha személytelen a kiszolgálás, előnyben részesítik az önkiszolgálást, szívesebben intézik ügyeiket például az interneten keresztül.

A szolgáltatási folyamatnál nagyon fontos az alkalmazottak erőfeszítése, ugyanis a leggondosabban megtervezett folyamat is megbukhat, ha az alkalmazottak nem megfelelően végzik feladataikat, nem azt csinálják amit kérnek tőlük, illetve ha nem tartják szem előtt a vevők kiszolgálásának fontosságát. A vevők, valamint az ügyfelek a minőség észlelésekor nagy hangsúlyt fektetnek az alkalmazottak empátiájára, szaktudására.

A szolgáltatási folyamat tervezésénél már figyelembe kell venni, hogy milyen képességű alkalmazottakra van szükség, ugyanis a vevőkkel történő interakció során fontos a magas kommunikációs készség, az hogy hogyan tudnak bánni az ügyfelekkel, illetve vevőkkel. A háttérmunkát végzőknél ez már nem annyira fontos, sokkal inkább lényeges a precízség, azaz az alapos munkavégzés.

A folyamat végeredményének megbízhatónak kell lennie, a vevőnek mindig ugyanazt a végeredményt kell kapnia ugyanannyi pénzért. Ennek érdekében a folyamatba olyan ellenőrző pontokat kell beépíteni, amelyekről visszajelzést kapunk arra vonatkozóan, hogy megfelelően halad-e a folyamat, azaz a szolgáltatás teljesítése.

Az előzőek alapján látható, hogy a szolgáltatási folyamat tervezésekor számos szempontot kell figyelembe venni, hogy minden a lehető legmegfelelőbbben menjen véghez. A folyamatok kombinálása, ezek sorrendjének meghatározása bonyolult és komplex feladat. Ennek kivitelezésére speciális folyamatábrát használnak az ún. „Blueprint”-et, amit megoldástervezésnek is neveznek.

A „Blueprint” jellemzői az alábbiak:

- ❖ meghatározza a szolgáltatási folyamat lépéseit, és ezek kapcsolatát
- ❖ megjeleníti az interakciókat
- ❖ elkülöníti a vevő számára látható és láthatatlan folyamatokat
- ❖ biztosítja a folyamatok marketing- és termelési hatékonyságát
- ❖ lehetőséget ad
 - az emberi erőforrásigények felmérésére
 - a folyamatok minőségellenőrzésére, ezáltal a gyenge pontok feltárására
- ❖ a megfoghatatlan szolgáltatás terméket láthatóvá teszi.

A folyamat lépéseinek meghatározása során az alábbi pontokat mindenképpen meg kell jelölni:⁸

- *Interakció van a vevő és a szolgáltató között:* ez a személyes interakció mellett a telefonon vagy más csatornán történő kapcsolatfelvételt is jelenti. Sokszor a vevők ez alapján ítélik meg a szolgáltatót. Ezekre ezáltal különös figyelmet kell fordítani a tervezés során.
- *Interakció van a szolgáltatóvállalaton belül:* Fontos, hogy a frontvonalban lévő munkatársak a háttérben dolgozókhöz eljuttassák, közvetítsék a vevői igényeket. Ez alapján képes a háttérszemélyzet végrehajtani a szolgáltatást.

⁸ Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és –menedzsment, p: 316.

Fontos hogy lássák, hol és hogyan történik az információátadás, és vizsgálni kell, hogy hol követnek el hibát az információs folyamatokban.

- *Mindig meg kell jelölni a láthatóság vonalát:* Nagyon fontos a látható, illetve a háttérfolyamatok elválasztása. A fogyasztó számára látható folyamatokat vevőorientált szempontok figyelembevételével kell megszervezni, a háttérfolyamatokat pedig a hatékonysági kritériumok figyelembevételével.
- *Érdemes bejelölni a lehetséges problémás pontokat:* azokat a helyeket, ahol nagyobb a hibázás lehetősége, így nyomon követhető a folyamat, és gyorsan javítani lehet a problémákat.
- *A szűk keresztmetszet:* ennek a megjelölése megmutatja a kapacitáskorlátokat. Ennek feloldása növelheti a vevők számát, emellett költségnövekedést is jelenthet.
- *A folyamatábra:* segít a szolgáltatás lépéseinek költségeit és időtartamát meghatározni. Ezáltal a folyamaton belüli változás hatását rögtön látjuk.

A „Blueprint”-ben mint szolgáltatási alaprajzon az ügyfél és az ügyfél-kiszolgálási folyamatban részt vevő munkatársak tevékenységei is szerepelnek. A szolgáltató tevékenységeit két dimenzióban mutatja be:

- ❖ a tevékenységeket (folyamatokat) balról jobbra, időbeli sorrendben tünteti fel, valamint
- ❖ a tevékenység (folyamatok) mélységi tagolása is megfigyelhető.

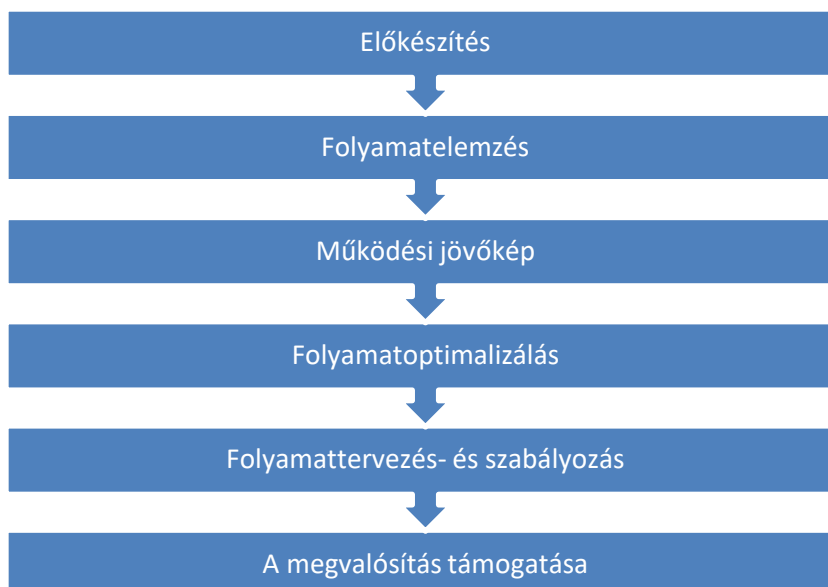
A folyamatban részt vevő emberek (ügyfelek, ügyintézők) közötti kapcsolat azonosítása kitüntetett vonalak mentén történik, ilyenek a

- ❖ Kapcsolat,
- ❖ Láthatóság,
- ❖ Belső kapcsolat, valamint
- ❖ a Kivitelezés vonala.

Az előzőekben láthattuk, hogy a folyamatok lépéseinek meghatározása során milyen szempontokat kell mérlegelni, melyek azok, amelyekre különös figyelmet kell fordítani.

A továbbiakban bemutatom a folyamatszervezés lépéseit, a folyamatoptimalizálást.

A folyamatszervezés célja az adott folyamat tervszerű és zökkenőmentes végrehajtása.



1. ábra: A folyamatoptimalizálás lépései
Forrás: Dobák Miklós-Antal Zsuzsanna: Vezetés és szervezés,
Szervezetek kialakítása és működtetése; Aula, 2010, 300. oldal

A feladatok előkészítése az átalakítandó folyamatok kijelölését és a célok meghatározását jelenti. Sort kell keríteni a vállalati folyamatok azonosítására is. A cél meghatározása azért fontos, mivel egyszerre több cél ritkán teljesíthető és a kitűzött célok más-más úton érhetők el.

A folyamatelemzés során felméri és dokumentálja a kiválasztott folyamatokat. Elkészítik a folyamatábrákat és mellé a leírásokat. Az elemzés során vizsgálják a folyamat gyenge pontjait, így közvetlen jelzések adhatók a hibákról és feltárják a problémák okait, hogy azokat a lehető leghatékonyabban orvosolni tudják. Már megoldási javaslatokat is felsorolhatnak.

A működési jövőkép megfogalmazásakor a folyamat jövőbeli állapotára, a folyamatok véghezvitelére és a minőségre vonatkozó elképzeléseket rögzítik. Összegyűjtik a lehetséges megoldásokat, rögzítik a megoldások feltételei mellett ezek erőforrásigényét, valamint a jogi és szervezeti korlátait is.

A folyamatoptimalizálás az a fázis, ahol a folyamatban résztvevők összehozzák egymással az összegyűjtött problémákat, a megfogalmazott célokat, valamint az általuk

javasolt lehetséges megoldásokat is. Fontos, hogy a kitűzött célokat el tudják érni és a feltárt problémákra megoldásokat találjanak.

Folyamattervezés és -szabályozás fázisában részletesen megtervezik a megoldásokat és dokumentálják az általuk elfogadott változtatásokat. Előfordul, hogy az is kiderülhet, hogy egy elfogadott ötlet a gyakorlatban nem valósítható meg vagy ezen módosítani szükséges, hogy végrehajtható legyen. A munkakörök is kialakításra kerülnek.

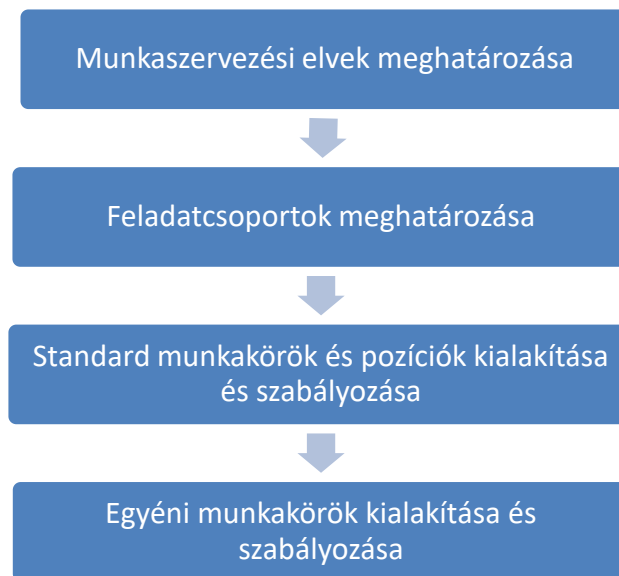
A megvalósítás támogatása a folyamatban érintett munkatársak képzését, valamint a folyamatfelelősi rendszer kialakítását jelenti.

2.2.Munkaszervezés

A folyamatok szervezése mellett fontos jelentősége van a munkaszervezésnek is. Ennek során kerül meghatározásra, hogy a dolgozók mit és hogyan tegyenek, hogy a lehető leghatékonyabb és zökkenőmentes legyen a munkavégzés.

A munkaszervezés egy vezetői tevékenység, amely a munkakörök létrehozására, a munkavégzés rendjének a meghatározására irányul, más néven feladatszervezésnek is hívják. A munkaszervezés szintjén kerül sor a munkatársi szintű feladatelhatárolásra, a feladatok meghatározására, valamint a folyamatoknak az egyéni munkakörökre történő leképezésére.

A következő ábra a munkaszervezés lépéseit mutatja be:



2. ábra: A munkaszervezés, feladatszerzés lépései
Forrás: Dobák Miklós-Antal Zsuzsanna: Vezetés és szervezés, Szervezetek kialakítása és működtetése; Aula, 2010, 314. oldal

A munkaszervezési elvek meghatározása alatt a dolgozók munkafeladatainak meghatározását értik. Ez motivációs célokat is szolgálhat. A munkakörbővítés és a munkakör-gazdagítás a legelterjedtebb módszerek a munkaszervezési elvek hátrányainak csökkentésére. Ha az adott munkatárs egy teljesebb részfeladatot lát el, valamint ha érzi a feladatának a fontosságát, akkor ez által megtapasztalja munkája értelmét. Amennyiben befolyással lehet a munkavégzés módjára, beleszólhat a feladatok elvégzésébe, ötleteket adhat a hatékonyabb ügyintézés érdekében, akkor érzi a felelősséget a munkája iránt. Tisztában is lehet az általa elvégzett munka eredményével, ha erről visszajelzést kap.

A feladattervezés eredményeképpen kialakított munkakörök vezetői eszközként is értelmezhetők, ezáltal a munkahelyi vezető befolyásolni tudja a munkatársak motivációját és ezáltal a vállalat, vagy szolgáltatást nyújtó intézmény teljesítményét.

A szervezeti egység feladatait mindenképpen tovább kell bontani részfeladatokra. El kell dönteni, hogy egyes munkakörökbe milyen feladatok tartoznak bele és ehhez az adott munkatársnak milyen képességekkel kell rendelkeznie.

A feladattervezés célja az elvégzendő feladatcsoportok további felosztása, azaz az egyéni vagy egy csoport által ellátandó feladatokra történő szétbontása. Az egyszerű szervezetekben nincs előre megtervezett specializáció, az elvégzendő feladatokat mennyiségi értelemben osztják meg a munkatársak között.

A munkakörök kialakításának két lépése van, először meghatározzák a standard munkaköröket, majd ezután kialakítják az egyéni munkaköröket. A standard munkakörök az egyes feladatkörökhöz tartozó feladatokat rögzítik, az egyéni munkakörök leírása pedig a munkakört aktuálisan ellátó munkatárs konkrét feladatait határozza meg. Ennek a megoldásnak több előnye is van:⁹

- ❖ az egyének közötti eltéréseket figyelembe lehet venni
- ❖ differenciálni lehet az elvégzendő feladatokat
- ❖ meg lehet határozni a munkatársra jellemző tulajdonságok és az elvártak közötti különbséget, ezáltal lehetséges a dolgozó fejlesztése
- ❖ fel lehet mérni a tényleges munkaerő-szükségletet, azonosítani lehetséges a hiányzó és a felesleges munkaerő-állományt.

Az azonos munkakörben dolgozó munkatársak feladatai nem feltétlenül azonosak a munkamegosztás, valamint az eltérő képességek miatt.

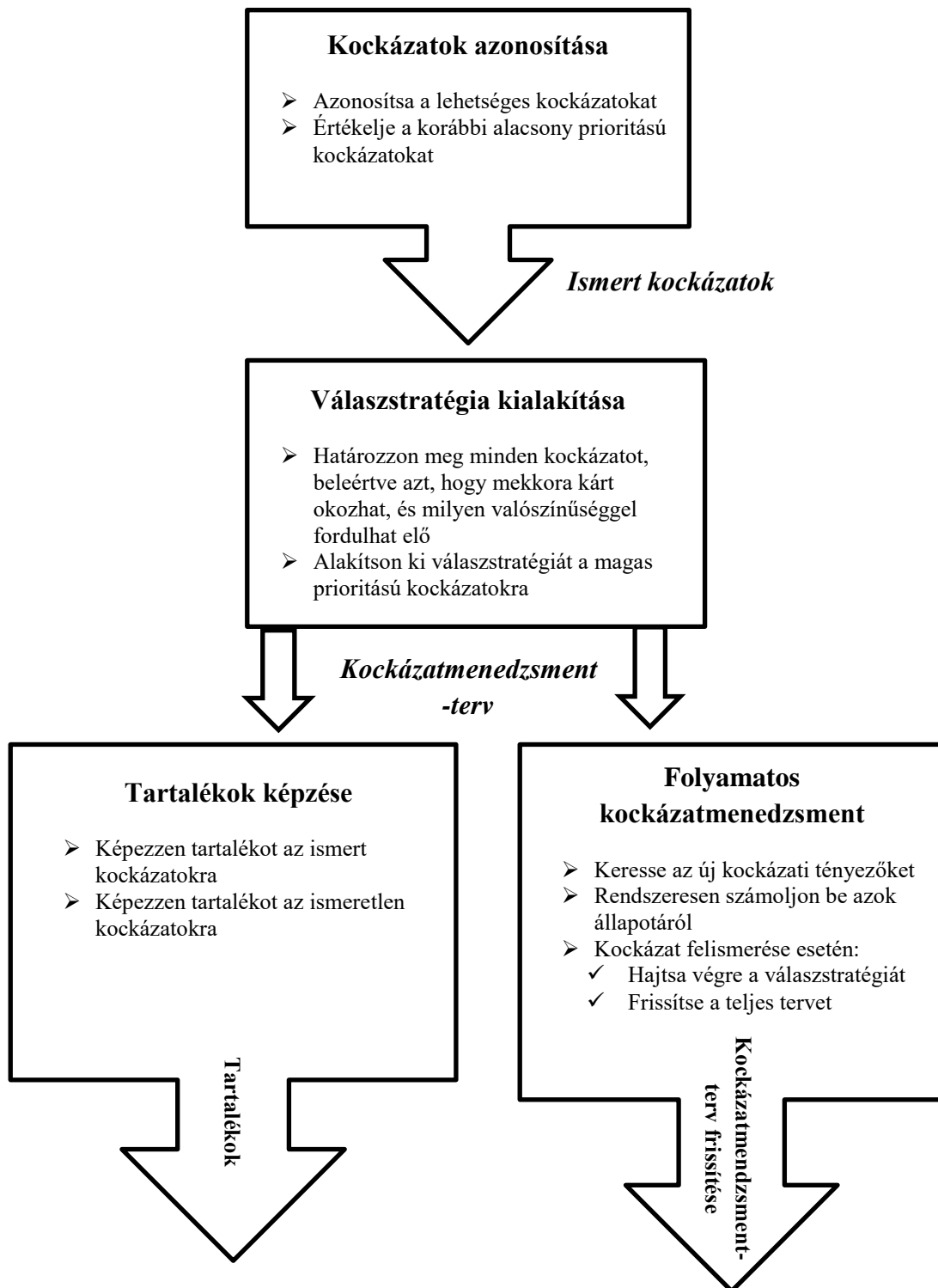
A munkaköri leírásokat az egyénekre, illetve az egyéni munkakörökre kell megalkotni. A szervezet követelményeinek megfelelően az egyén valódi adottságait figyelembe véve speciális munkaköröket hoznak létre.

2.3.Kockázatok a folyamatszervezésben

Mint minden folyamatban illetve tevékenységben, úgy a folyamatszervezésben is számítani kell kockázatokra. Ezeket minél előbb fel kell ismerni és kezelni kell őket, hogy ne okozzanak nagy problémát a folyamatszervezésben.

⁹ Dobák Miklós-Antal Zsuzsanna: Vezetés és szervezés, Szervezetek kialakítása és működtetése; Aula, 2010, 320. oldal

A következő ábra bemutatja a **kockázatmenedzsment** folyamatot, amelyet folyamatosan alkalmazni kell, egy projekt során ismételni kell:



3. ábra: A kockázatmenedzsment folyamata
Forrás: Eric Verzuh: Projektmenedzsment, HVG könyvek, 107. oldal

Első lépés a *kockázatok azonosítása*. Minden olyan tényezőt azonosítani kell, amely fenyegetheti a folyamat célját, amely negatív hatással lehet a tevékenység végrehajtására.

Ahhoz hogy felismerjék a kockázatokat és tudják az előfordulási helyeit, meg kell beszélni ezeket a résztvevő munkatársakkal.

Jellemzően két módszer létezik arra vonatkozóan, hogy a kockázatokat azonosítani lehessen:

- ❖ **Brainstorming (ötletbörze):** Ötleteket gyűjtenek, illetve azonosítják a veszélyeket. Célszerű a résztvevőket összehívni és mindenki mást, akik érintettek a folyamatban, és az alábbi lépéseket célszerű végrehajtani:
 - a lehető legsokoldalúbb listát kell elkészíteni a lehetséges kockázatokról, azonban ezeket a veszélyeket ne értékeljük rögtön a felíráskor
 - a lista elkészítése után a hasonló kockázatokat össze kell kapcsolni, majd ezeket rangsorolni szükséges a nagyságuk és az előfordulási valószínűségük alapján. Csökkenthető a lista tartalma, ugyanis amelyek nem valószínű hogy hatni fognak a folyamatra, azokat ki is lehet húzni.

Egyenlőre még nem szabad megoldani az összes lehetséges veszélyt, ugyanis az elsődleges cél a kockázatok azonosítása.

- ❖ **Interjú:** Ezt a módszert jobban elő kell készíteni, mint az ötletbörzét, ez komolyabb tervezést igényel. Konkrét kérdésekkel kell készülni, ez segít abban, hogy az interjúalany a folyamat minden egyes lépését átgondolja.

A folyamatok egyes lépéseit kritikusan kell szemlélni a kockázatok azonosítása céljából. Úgy kell hozzáállni, hogy ahol veszély merülhet fel, az be is fog következni.

A munkatársak a folyamatban betöltött szerepükre tekintettel különbözőképpen néznek a lépésekre, mindenki máshol látja meg a kockázatot.

Célszerű felhasználni az előző folyamatban felismert, illetve bekövetkezett kockázatokat.

A múltbeli tapasztalatokat nagyon fontos hogy figyelembe vegyék, célszerű megvizsgálni, hogy mi történt egy hasonló folyamat vagy projekt végrehajtása során. Megtudhatják, hogy mire kell mindenképpen odafigyelni.

Második lépés *a válaszstratégia kialakítása*. Ebben a fázisban minden kockázatot értékelni kell aszerint, hogy mekkora kárt okozhat, s mekkora az előfordulásának valószínűsége. A veszélyek csökkentése érdekében válaszstratégiákat kell kialakítani. Számszerűsíteni kell a lehetséges károk mértékét és a kockázatok valószínűségét, majd ezután rangsorolni lehet őket és a folyamat végrehajtása során a legnagyobb figyelmet a legnagyobb veszélyt jelentő kockázatra kell összpontosítani.

Nem minden kockázat veszélyezteti a folyamatot. Tudni kell, hogy hogyan határozzák meg a kockázat nagyságát és hogyan dolgozzanak ki olyan stratégiákat, amellyel azt kezelni lehet. Ezt a folyamatot nevezik válaszstratégiának. Ez a stratégia három részből áll általában: ¹⁰

- ❖ a kockázat azonosítása, ide értve a negatív hatás súlyosságát,
- ❖ a kockázat valószínűsítése, mekkora annak a valószínűsége, hogy ez be fog következni,
- ❖ stratégia kidolgozása a várható károk csökkentésére, a kockázat mérséklésére, ez a kockázat súlyosságán és az előfordulási valószínűségén alapul.

A kockázat megértéséhez nagyon fontos a kockázat átfogó, részletes leírása. Le kell írni az adott helyzetet, a folyamat lépését ami a bizonytalanságot okozza, ahol kockázat merülhet fel. Röviden le kell írni a kockázatok kimenetelét amelyek a leírt helyzet, körülmény miatt következhetnek be.

Ahogy a problémamegoldás első szabálya, hogy alaposan megértsék a problémát, úgy a kockázatelemzés első szabálya is az, hogy pontosan, részletesen leírják a kockázatot.

Nehezebb feladat a kockázatok csökkentése, amelyre nagyon sok lehetséges megoldás van. A legjobb, ha csökkentik a hatást, a valószínűséget, vagy egyszerre mindkettőt.

¹⁰ Eric Verzuh: Projektmenedzsment;HVG Könyvek, p.:112-113

Alapvetően 5 kategóriába sorolhatók a klasszikus kockázati válaszstratégiák: ¹¹

1. **A kockázat elfogadása:** azt jelenti, hogy felméri a kockázatot, a következményeit és a valószínűségét, majd úgy döntenek, hogy nem tesznek semmit. Úgy gondolkodnak, hogy ha a veszély bekövetkezik, akkor a résztvevők majd reagálnak rá. Ez akkor célszerű, ha a probléma előfordulási esélye nagyon csekély és a következményei sem súlyosak.
2. **A kockázat elkerülése:** adott kockázat úgy kerülhető el, ha azt a résztvevők kihagyják. Egy lépés, vagy projektrész kihagyása nemcsak a folyamatot érinti, az üzleti kockázatra is hatással van.
3. **A kockázat szabályozása és katasztrófaterv készítése:** egy kockázatot úgy lehet szabályozni, hogy kiválasztanak néhány jellemzőjét, amelyre figyelni kell amikor a folyamat a kockázathoz közeledik. Célszerű gyakori ellenőrzési pontokat beépíteni még a folyamat elején.
4. **A kockázat átruházása:** Számos nagy projektnél biztosítást kötnek a különféle kockázatokra. Így átruházzák a kockázatot a biztosítóra. Azonban ezen kívül is vannak lehetőségek, például ha szakértőt alkalmaznak vagy külső személyt vonnak be a folyamatba, hogy elvégezze a kockázatosnak ítélt munkát.
5. **A kockázat csökkentése:** ez azt jelenti, hogy dolgoznak a kockázat csökkentésén. Az összes olyan tevékenységet magába foglalja, amellyel a résztvevők a lehetséges kockázatokat legyőzik.

Mindenekelőtt fontos, hogy meg kell határozni mely kockázatokra vannak hatással a résztvevők és melyekre nem.

A kockázattervezés során szerzett tapasztalatokat mindenképpen dokumentálni kell. A kockázati naplóban össze kell foglalni a kockázatelemzést, és ennek megfelelően frissíteni kell a többi dokumentumot.

Harmadik lépés *a tartalékok képzése*, amely azt jelenti, hogy a vészhelyzetek esetére külön forrást kell félretenni, a váratlan kockázatokra is gondolni kell. Mindig legyen egy lehetséges megoldásunk a veszély esetén.

¹¹ Eric Verzuh: Projektmenedzsment; HVG Könyvek, p.:118-121

Előrelátóan kell gondolkodni, minden eshetőségre fel kell készülni. Nem érhet semmi váratlanul, mindenre kell hogy legyen egy lehetséges terv a megoldásra.

Negyedik lépés *a folyamatos kockázatmenedzsment*. Folyamatosan figyelni kell a kockázatmenedzsmentre, a kidolgozott stratégiát folyamatosan végre kell hajtani, valamint a tevékenység során folyamatosan ellenőrzéseket, visszacsatolásokat kell végezni.

Csakis a folyamatos kockázatmenedzsment-tevékenységek vezetnek eredményre. A kockázati terv a folyamat kezdetekor elérhető legjobb információkon, rendelkezésre álló adatokon alapszik. A folyamat során új információkhoz jutnak. Tudni kell, hogy ezek hogyan hatnak a kockázatokra és ezáltal keletkezik-e újabb kockázat. Mindig egy lépéssel a kockázat előtt kell járni:

- felügyelni kell az ismert kockázatokat a kockázati napló segítségével, a megbeszélések előtt folyamatosan frissíteni kell az összes kockázatot,
- minden megbeszélésen rá kell kérdezni az új kockázatokra, azokat ismertetni kell
- újra el kell végezni a főbb kockázatazonosítási tevékenységeket, ezeket előre be kell tervezni és ténylegesen végre kell hajtani,
- új kockázat azonosítása esetén reakciótervet kell készíteni és ellenőrizni kell, hogy továbbra is elegendő-e a tartalék,
- amely kockázatok nem következtek be, azokat ki kell húzni a kockázati naplóból, fel kell jegyezni azt is, hogy ezek miért nem következtek be.

A folyamatos kockázatmenedzsment azt jelenti, hogy a projekt során újra és újra meg kell ismételní a főbb kockázatmenedzsment-folyamatokat. Állandó odafigyeléssel folyamatosan észlelni szükséges a felmerülő kockázatokat, veszélyeket.

3. Családtámogatási rendszer, az ellátások, valamint jogosultsági feltételeinek bemutatása

Szakdolgozatom fő irányvonala a családtámogatási rendszer folyamatainak bemutatása, amely mellett nem maradhat el, hogy ismertessem az ellátásokat, illetve a jogosultsági feltételeket.

A családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény alapelvei a következők, melyek jól példázzák a kor követelményeit, és melyeket a jogalkotó a Preambulumban is megfogalmaz:

- az állam egyik legfontosabb feladata a család egységének sokoldalú segítése; a családi élet biztonságának, a gyermekvállalás feltételeinek, valamint a család és a munka összeegyeztetésének javítása,
- a nyújtott ellátás célja a gyermek egészséges, testi, szellemi, erkölcsi gyarapodásának, harmonikus fejlődésének kiteljesítése
- az állam által biztosított támogatások (jövedelmi helyzettől függetlenül) a gyermeket nevelő szülőt illetik meg
- a több gyermeket, vagy a gyermeket egyedül nevelő; valamint a tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermeket nevelő családokra nehezülő terhek csökkentése érdekében a rendszer egyes elemei differenciáltak.

3.1. Anyasági támogatás

Anyasági támogatásra jogosult a szülést követően az a nő, aki várandósága alatt legalább négy (koraszülés esetén legalább egy) alkalommal várandósgondozáson részt vett. Jogosult még az örökbefogadó szülő, valamint a gyám, ha a gyermek születését követő hat hónapon belül az örökbefogadást, illetve a gondozásba kerülést végleges határozat alapján engedélyezték.

Az ellátás a vérszerinti anyát akkor is megilleti, ha a gyermek halva született, ilyenkor be kell nyújtani a halva születést igazoló dokumentációt.

Ha esetleg az édesanya a támogatás felvételét megelőzően meghal, úgy az ellátást az anyával egy háztartásban élt apának kell kifizetni, ha nincs apa, akkor annak a személynek, aki a gyermek gondozását ellátja.

Az anyasági támogatás – gyermekenkénti – összege azonos a gyermek születésének időpontjában érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének 225%-ával, ikergyermekek esetén 300%-ával. (Ez az összeg 2019-ben egy gyermek esetén 64.125.- Ft, ikergyermekek esetén 85.500.-Ft/gyermek)

Az egyszeri támogatás megállapítása iránti kérelmet a szülést követő hat hónapon belül lehet benyújtani.

3.2.Gyermekgondozási támogatások

Havi rendszerességgel járó ellátások. Ide tartozik a gyermekgondozást segítő ellátás, valamint a gyermeknevelési támogatás.

A törvény ezen ellátások esetében is megfogalmazza a közös szabályokat. Ezen támogatásokat bármelyik szülő igénybe veheti, akinél a jogosultsági feltételek fennállnak. Amennyiben a szülők egyidejűleg lennének jogosultak több gyermek jogán az ellátásra, úgy a támogatást csak egy jogcímen és csak az egyik szülő részére lehet megállapítani.

Amennyiben e támogatások valamelyikében részesülő személy a gyermek halála miatt veszti el a jogosultságát, akkor a folyósítást a halálesetet követő hónap első napjától számított három hónap múlva kell megszüntetni.

Az ellátások havi összege azonos az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegével, töredékhónap esetén egy naptári napra a havi összeg harmincad része jár.

Ezen összeg jelenleg bruttó 28.500.-Ft/hó, amelyből 10% nyugdíjjárulék kerül levonásra - ezáltal ez szolgálati időnek minősül, a nyugdíjhoz beszámításra kerül-, így az összeg nettó 25.650.-Ft/hó, amely napi 855.-Ft-ot jelent.

3.2.1. Gyermekgondozást segítő ellátás (GYES)

Gyermekgondozást segítő ellátásra jogosult a szülő, valamint a gyám a saját háztartásban nevelt¹²

- gyermek 3. életévének betöltéséig,
- ikergyermekek esetén a tankötelessé válás évének végéig (december 31.)
- tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek 10. életévének betöltéséig.

Amennyiben az ikergyermekek tankötelessé válása nem egyezik meg, úgy a legkésőbb tankötelessé váló gyermeket kell figyelembe venni.

A nagyszülő is jogosult ezen gyermekgondozási támogatásra, amennyiben

- a gyermek az 1. életévét betöltötte
- a gyermek a szülő háztartásában tartózkodik
- a szülők írásban nyilatkoztak, hogy hozzájárulnak, hogy a nagyszülő igényelje az ellátást
- a szülő sem részesül kizáró ellátásban.

A gyermekgondozást segítő ellátásban részesülő személy (kivéve a nagyszülő, valamint a gyám, és az örökbefogadó szülő) keresőtevékenységet a gyermek fél éves koráig nem folytathat. A gyám időkorlátozás nélkül folytathat keresőtevékenységet. Az ellátás egyszerre csak két gyermek jogán folyósítható úgy, hogy az ikergyermekek egy gyermeknek tekintendők.

¹² a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 20. § (1) bekezdése

3.2.2. Gyermeknevelési támogatás (GYET)

A gyermeknevelési támogatásra az a szülő és az a gyám jogosult, aki a saját háztartásában három vagy több kiskorú gyermeket nevel, a legfiatalabb gyermek 3. életévének betöltésétől a 8. életévének betöltéséig.

Ezen ellátásban részesülő személy keresőtevékenységet legfeljebb heti 30 órában folytathat, vagy időkorlátozás nélkül, ha a munkavégzés kizárólag az otthonában történik.

Amennyiben a személy heti 30 órát meghaladóan munkaviszonyt létesít, úgy az ellátást le kell mondania.

3.3.Családi pótlék

A gyermek nevelésével, valamint iskoláztatásával járó költségekhez az állam havi rendszerességgel hozzájárul nevelési ellátás vagy iskoláztatási támogatás (együtt: családi pótlék) folyósításával. A törvény meghatározza a családi pótlékra jogosultak körét.

3.3.1. Nevelési ellátás

Az ellátás e formájára jogosult a vér szerinti vagy örökbefogadó szülő, a szülővel együtt élő házastárs, az a személy, aki a saját háztartásában nevelt gyermeket örökbe kívánja fogadni és az erre irányuló eljárás folyamatban van; a szülővel együtt élő élettárs, ha az ellátással érintett gyermekkel életvitelszerűen együtt él és a szülővel élettársként legalább egy éve szerepel az Élettársi Nyilatkozatok Nyilvántartásában, a nevelőszülő, a gyám a

- még nem tanköteles gyermekre tekintettel, a gyermek tankötelessé válása évének október 31-ig,

- az iskoláztatási támogatásra való jogosultság megszűnésének időpontjától a gyermek 18. életévének betöltéséig
 - a 16. életévet betöltött, a sajátos nevelési igény tényét megállapító szakértői vélemény alapján középsúlyosan vagy súlyosan értelmi fogyatékos gyermekekre tekintettel
 - azon 16. életévet betöltött gyermekekre tekintettel, aki tankötelezettségét fejlesztő nevelés-oktatás, vagy fejlesztő iskolában teljesítette.
- saját jogán jogosult nevelési ellátásra az a 18. életévet betöltött tartósan beteg, vagy súlyosan fogyatékos személy a tanulói jogviszonyának megszűnését követően.

3.3.2. Iskoláztatási támogatás

Iskoláztatási támogatásra jogosult a nevelési ellátásnál meghatározott személy, továbbá a gyámhatóság által a szülői ház elhagyását engedélyező határozatban megjelölt személy

- a tanköteles gyermekekre tekintettel a gyermek tankötelessé válása évének november 1-jétől a tankötelezettség teljes időtartamára
- a tankötelezettsége megszűnését követően középfokú oktatási intézményben tanulmányokat folytató gyermekekre tekintettel annak a tanévnek a végéig (a tanév vége augusztus 31.), amelyik tanévben a 20. életévet betölti és szeptemberben középfokú oktatási intézményben kezdi meg a tanulmányait. Amennyiben sajátos nevelési igényű, akkor annak a tanévnek a végéig, amelyikben a 23. életévet betölti.

3.3.3. Saját jogú iskoláztatási támogatás

Saját jogán jogosult ellátásra az a középfokú oktatási intézményben tanulmányokat folytató 18. életévét betöltött személy:

- akinek mindkét szülője elhunyt
- akinek a vele egy háztartásban élő egyedülálló szülője elhunyt
- aki kikerült a nevelésbe vétel alól
- akinek a gyámsága a nagykorúvá válása miatt szűnt meg

a 3.3.2 pontban kifejtett korhatárokig.

A törvény meghatározza a családi pótlékra vonatkozó közös szabályokat is. Ezek közül a legfontosabbak.

Ugyanazon gyermek jogán csak egy jogosultat illet meg az ellátás, ami azt jelenti, hogy egy gyermekre tekintettel csak az egyik szülő kaphat családi pótlékot.

Az ellátást minden esetben teljes hónapra kell folyósítani, azaz ha a gyermek a hónap 30. napján születik, akkor már annak a hónapnak az első napjától meg kell állapítani a jogosultságot.

A tartósan beteg, vagy súlyosan fogyatékos gyermekre tekintettel magasabb összegű ellátásra jogosult a kérelmező. Ezen betegségeket a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról szóló 5/2003. (II.19.) számú ESzCsM rendelet tartalmazza.

Amennyiben a gyermek betöltötte a 20. életévét és középfokú oktatási intézmény tanulója, vagy felsőoktatási intézményben első felsőfokú szakképzésben, első alapképzésben, első mesterképzésben vagy első egységes, osztatlan képzésben részt vevő hallgató és a családban van egy vagy több kisebb gyermek, akkor őt a kisebb gyermekekre tekintettel megállapított összeg szempontjából figyelembe lehet venni.

A gyermeket egyedül nevelő szülők magasabb összegű családi pótlékra jogosultak, nekik közölniük kell az egyedülállóság kezdetét, valamint jogcímét, okát.

A következő táblázatban összefoglaltam a családi pótlék összegeit.

	Nem egyedülálló jogosult esetén gyermekenként	Egyedülálló jogosult esetén gyermekenként
Egygyermekes család esetén	12.200 Ft/hó	13.700 Ft/hó
Kétgyermekes család esetén	13.300 Ft/ hó	14.800 Ft/ hó
Három- vagy többgyermekes család esetén	16.000 Ft/ hó	17.000 Ft/hó
Tartósan beteg, vagy súlyosan fogyatékos gyermek esetén	23.300 Ft/ hó	25.900 Ft/hó

2. táblázat: A családi pótlék összegei

Forrás: a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény

A családtámogatási ellátásokon kívül a Családtámogatási Osztály feladatai közé tartozik még a fogyatékosági támogatás, a saját jogú nevelési ellátás, valamint a vakok személyi járadékának folyósítása is. Ismertetem még a fogyatékosági támogatást is, melyet a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szabályoz, ezen jogszabály a következő alapelveket fogalmazza meg:

- oly módon kell a tevékenységet végezni, hogy az ne okozzon olyan károsodást, amely a fogyatékoság kialakulásához vezet
- olyan körülményeket kell létrehozni, hogy a fogyatékos személyek képesek legyenek teljesebb életre, és a betegségükből adódó terheik csökkenjenek
- a tevékenységek során úgy kell eljárni, hogy a fogyatékos állapot rosszabbodását mellőzze, illetve annak következményeit enyhítse
- figyelemmel kell arra lenni, hogy a fogyatékos személyek a bárki által igénybe vehető lehetőségekkel csak különleges megoldások alkalmazása esetén élhetnek
- meg kell teremteni a fogyatékosággal élő személyeknek azon feltételeket, amelyek lehetővé teszik számukra a társadalmi életben való részvételt
- az állam kötelessége, hogy gondoskodjon a fogyatékos személyeket megillető jogok érvényesítéséről.

3.4. Fogyatékosági támogatás

A súlyosan fogyatékos személy részére az esélyegyenlőséget elősegítő, havi rendszerességgel járó pénzbeli juttatás. Célja, hogy anyagi segítséggel hozzájáruljon a súlyosan fogyatékos állapotból eredő társadalmi hátrányok mérsékléséhez.

A támogatásra az a 18. életévét betöltött súlyosan fogyatékos személy jogosult, aki az igénylés időpontjában Magyarországon él, letelepedett, illetve bevándorolt jogállású személy, akinek valamilyen fogyatékosága van.

A fogyatékoság jellege lehet:

- látási
- hallási
- mozgásszervi
- értelmi
- autizmus
- kromoszóma rendellenesség (down kóros)

Nem jogosult fogyatékosági támogatásra, aki vakok személyi járadékában, vagy saját jogú nevelési ellátásban részesül, illetve akire tekintettel betegsége, fogyatékosága okán magasabb összegű családi pótlékot folyósítanak.

A támogatásnak két összege van a fogyatékoság mértékének függvényében. Alacsonyabb összegű ellátásra jogosult, aki önálló életvitelre nem képes. A magasabb összegű támogatásra az jogosult, akinek az előző indok mellett önkiszolgálási képessége is hiányzik, vagy halmozottan fogyatékos. Ezen összegek 2019-ben 22.373.-Ft, illetve 27.537.-Ft.

A támogatást annak a hónapnak a végéig kell folyósítani, amelyben a jogosultság megszűnik.

A fogyatékosági támogatásban részesülő személy utazási kedvezményt biztosító hatósági igazolványra jogosult, amely alapján ő és kísérője kedvezményesen utazhat.

3.5. Vakok személyi járadéka

Ezen ellátás megállapítására már 2001. július 1. napjától nincs lehetőség, ez már úgynevezett „kifutó ellátás”. Azok számára, akik korábban szereztek jogosultságot vakok személyi járadékára, ezen ellátások utalása a Magyar Államkincstár hatáskörébe tartozik. A jogosultság mellett kereseti és időbeli korlát nélkül keresőtevékenység folytatható.

Az ellátás folyósítása nem zárja ki a saját jogú nevelési ellátásra való jogosultságot.

Ha a vakok személyi járadékában részesülő személy fogyatékosági támogatásra tart igényt látási fogyatékoságára hivatkozva, akkor a támogatás a járadék megszüntetését követően, a kérelem benyújtását magában foglaló hónap első napjától illeti meg a kérelmezőt. A jogosultság megállapításának feltétele, hogy az igénylő a járadékról lemond.

A vakok személyi járadékában részesülő személy utazási kedvezményt biztosító hatósági igazolványra jogosult, amely alapján ő és kísérője kedvezményesen utazhat.

3.6. Saját jogú nevelési ellátás

Saját jogán jogosult nevelési ellátásra a 18. életévét betöltött tartósan beteg, vagy súlyosan fogyatékos személy az iskoláztatási támogatásra való jogosultság megszűnését követően.

Tartósan beteg, súlyosan fogyatékos személy az a tizennyolc évesnél idősebb személy, aki tizennyolcadik életévének betöltése előtt munkaképességét legalább 67 %-ban elvesztette, illetve legalább 50 %-os mértékű egészségkárosodást szenvedett, és ez az állapot egy éve tart, vagy előreláthatólag legalább egy évig fennáll. Ezen feltételek fennállását az orvosszakértői szerv igazolja.

Ezen ellátással egyidejűleg a fogyatékosági támogatás nem folyósítható, illetve keresőtevékenység folytatása esetén, amennyiben a rendszeres jövedelem meghaladja a minimálbért, akkor ezen ellátás folyósítását a negyedik hónaptól szüneteltetni kell.

4. A folyamatok bemutatása a kérelmek beérkezésétől az ellátások kiutalásáig

Jelenleg a Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Foglalkoztatási, Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály Családtámogatási Osztályán dolgozom családtámogatási ügyintézőként.

Szeretném pár mondatban bemutatni a Családtámogatási Osztályt, valamint a szolgáltatások logisztikájából kiindulva a tevékenységüket ismertetném, illetve konkrétan kitérnék az ügyfélszolgálati tevékenységre, azaz a beérkező ügyfelek (vevők) kiszolgálására, az igényeik kielégítésére.

2015. április 1-jével a családtámogatási ellátásokkal összefüggő feladatok a Magyar Államkincstár megyei igazgatóságaitól a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatáskörébe kerültek.

A szervezeti átalakulás az ellátások szempontjából nem jelentett változást, a juttatások változatlan összegekben és határidőben megérkeztek a jogosultakhoz.

A családtámogatási ellátásokkal összefüggő kérelmeket a járási hivataloknál, a kormányhivataloknál, a kormányablakoknál és a településeken lévő ügysegédeknel, postai úton, ügyfélkapun, valamint a TB kifizetőhelyeken is be lehet nyújtani.

A Családtámogatási Osztály különböző családtámogatási ellátásokra irányuló kérelmek elbírálásával, támogatások, ellátások megállapításával, illetve kiutalásával, valamint az ügyfelek tájékoztatásával foglalkozik.

2017-ben a megyeszékhelyen működő járások mellett több városban is járási hivatalokba kerültek a családtámogatási feladatok.

A Zala Megyei Kormányhivatalnál jelenleg két járási hivatal foglalkozik a családtámogatási feladatok ellátásával, a Zalaegerszegi Járási Hivatal a megye 5 járásához tartozó települések lakóinak ügyeivel, valamint a Nagykanizsai Járási Hivatal nagykanizsai járáshoz tartozó településeken élők családtámogatási ellátásaival.

A feladatellátás során a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény, valamint e törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII.30.) Kormányrendelet; a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény, illetve a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII.9.) Kormányrendelet, valamint az általános közigazgatási rendtartás általános szabályairól szóló 2016. évi CL. törvény rendelkezései az irányadóak.

A családtámogatási ügyekkel kapcsolatos eljárás kérelemre vagy hivatalból indulhat. (Kérelem családi pótlék megállapításra formanyomtatványt az 1. számú melléklet tartalmazza)

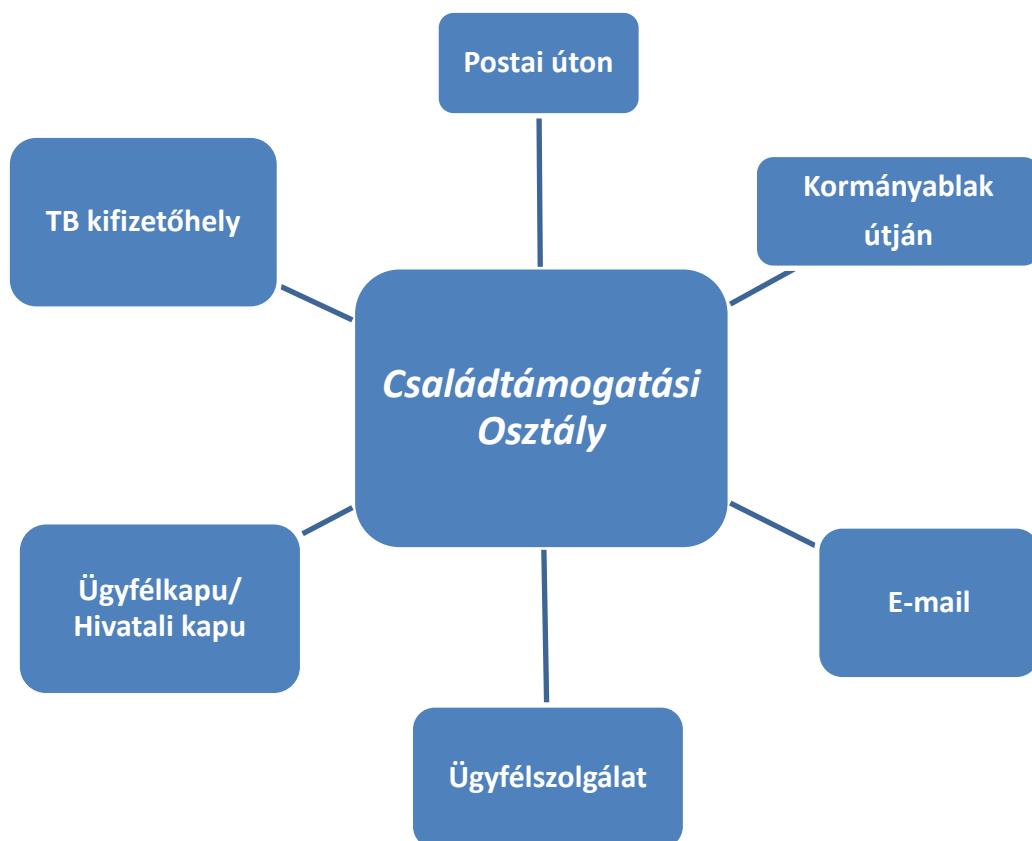
Hivatalból az alábbi esetekben indulhat eljárás:

- más hivatal megkeresése alapján
- más ügyben érkezett bejelentés alapján
- felettes szerv utasítása alapján
- saját határozat hivatalból történő felülvizsgálata esetén
- ha az elsőfokú hatóság számára olyan adat áll rendelkezésre, amely az ellátás jogszerűségét, vagy összecszerűségét érinti.

Tanulmányomban főként a kérelemre indult eljárások folyamatát vizsgálom, e folyamat lépéseit mutatom be.

A kérelem benyújtható

- személyesen
 - ✚ a családtámogatási osztály ügyfélszolgálatán
 - ✚ Kormányablak útján
 - ✚ TB kifizetőhelynél
 - ✚ ügysegédeknél, valamint Kormányablak buszoknál
- ügyfélkapun,
- e-mailben,
- postai úton.



4. ábra: A kérelmek beérkezésének módjai
 Forrás: Saját kutatás

Az ügyfelek a kérdéseikkel, kérelmeivel a családtámogatási osztályt telefonon, email útján, postai úton, illetve személyesen is felkereshetik ügyfélszolgálati időben, illetve hosszabb nyitva tartással a kormányablakokban. A falvakban élők részére biztosított, hogy meghatározott napokon a kormányablak buszokat, valamint a településeken lévő ügysegédeket is megkereshessék, akiknél szintén leadhatják a kérelmeiket, segítséget kérhetnek a kérelmek kitöltésében.

Személyes benyújtásra az elsőfokú hatóság ügyfélszolgálatán, az integrált ügyfélszolgálatnál, azaz a kormányablaknál van lehetőség. Ezen helyeken az ügyfeleknek ügyfélfogadási időben van lehetőségük az ügyeik intézésére.

Mindkét esetben szakmai segítségnyújtásban részesülnek a beérkezők annyi különbséggel, hogy az osztály ügyfélszolgálatán lehetőségük van az igazolások átvételére is, valamint konkrét tájékoztatást kaphatnak az ügyeikkel kapcsolatban, ugyanis az ügyfélszolgálatot ellátó munkatárs az ügyfél azonosítása után konkrét információt nyújt a beérkező személy ellátásával kapcsolatban. Az ügyek intézésében maga a kérelmező, vagy a meghatalmazottja járhat el. Meghatalmazás hiányában az adott ügyben konkrét információ nem adható ki, szem előtt tartva a személyiségi jogok, a személyes adatok védelmét, valamint a titoktartást.

Ügyfélkapun érkezett kérelmek esetén az ügyfél a saját ügyfélkapujába belépve tudja feltölteni a kérelmet, valamint mellékleteket csatolhat. Ez esetben már ő rögzíti a rendszerben saját maga, a gyermekek, valamint a házastársának/élettársának adatait is, és ezen kérelmek közvetlenül az adott ügyintéző „Feladatkosarába” kerülnek. Ezen kérelmek aláírás nélkül is elfogadhatók, nem szükséges az ügyfél aláírása. Ilyenkor az elsőfokú hatóság döntése is ügyfélkapun érkezik meg a kérelmezőhöz, erről értesítést kap.

A kérelmeket minden esetben írásban kell benyújtani, az e-mailben benyújtott kérelmek esetén hitelesen aláírt beadványok fogadhatók el. A Magyar Államkincstár (továbbiakban: MÁK) által rendszeresített formanyomtatványon, vagy minden, a formanyomtatványon is szereplő szükséges adatot és nyilatkozatot tartalmazó dokumentumban lehet benyújtani az ellátások iránti kérelmeket.

A nyomtatványok elérhetőek a családtámogatási ügyfélszolgálaton, a kormányablakokban vagy letölthetőek a MÁK honlapjáról.

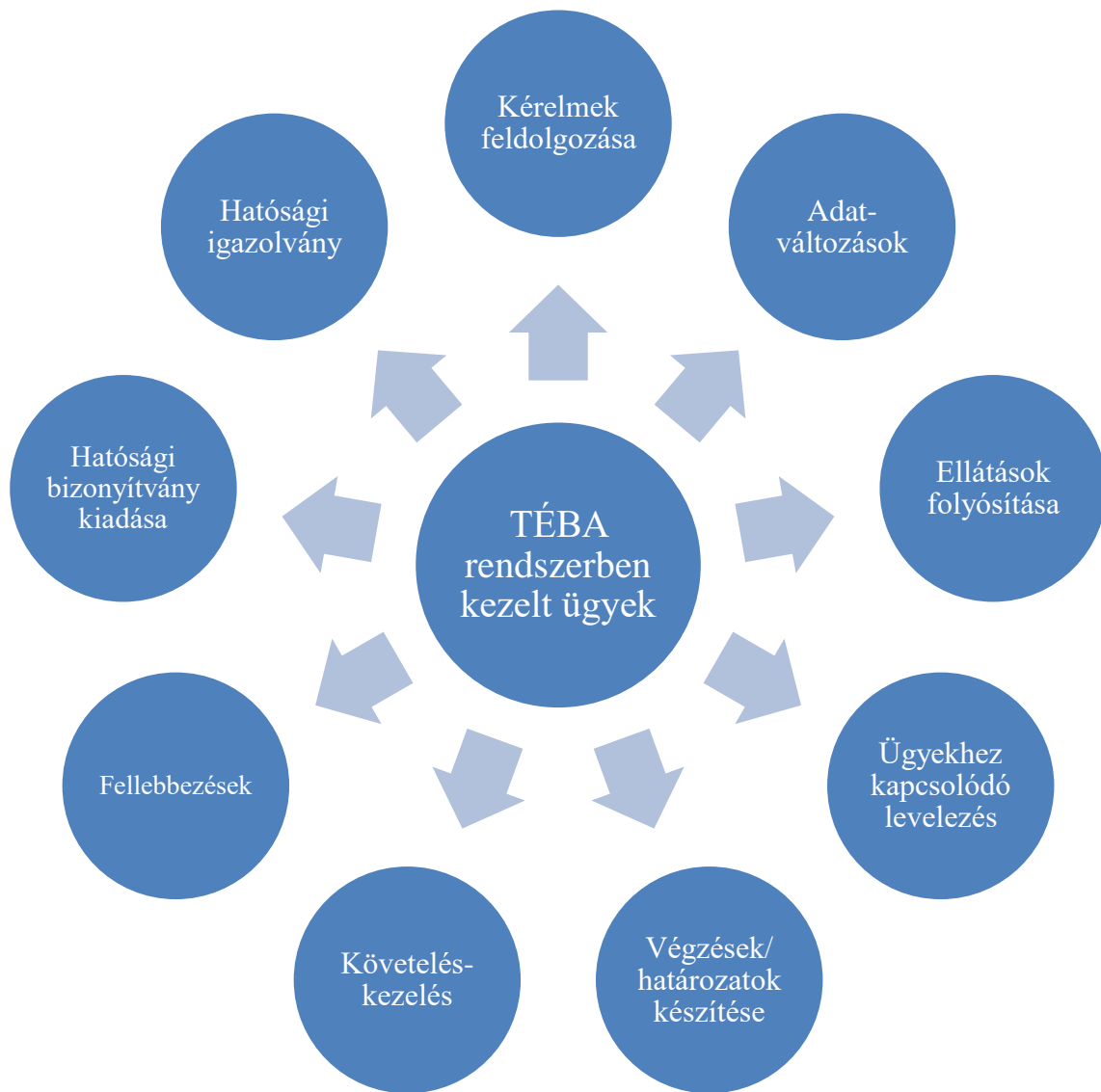
A kérelemre indult eljárásban az ügyfelet a beadvány beérkezését követő nyolc napon belül értesíteni kell, ezekben a folyamatokban a családtámogatással kapcsolatos ügyintézés minden esetben hatósági döntéssel zárul.

A következőkben a konkrét folyamatot ismertetem (back office tevékenységek), a beérkezett kérelmekről, beadványokról az ellátások kiutalásáig. Ez a feladatellátás komoly tervezést igényel annak érdekében, hogy minden folyamat egymás után zavartalanul végbemenjen és emellett nagyon fontos, hogy a határidőket szem előtt tartva minél hamarabb érdemi döntés kerüljön meghozatalra az eljárásban.

A feladataik elvégzéséhez az úgynevezett TÉBA, azaz a Támogatási Életút Bázis Adatok országos nyilvántartás rendszert használják.

Az elektronizált ügyviteli rendszerben egységes elektronikus dokumentumkezelés, más szervekkel való elektronikus adatcsere, elektronikus ügyintézés, a kérelmek ellenőrzése, automatizált igényelbírálás valósul meg.

Minden egyes felhasználóhoz hozzá vannak rendelve a felhasználói jogosultságok, amelyek meghatározzák, hogy a rendszerben kinek milyen jogosultsága van, mely adatokat tekintheti meg, illetve melyeket kezelheti. A különböző jogosultsággal rendelkező felhasználók ennek megfelelő különböző felületeket, adatokat érhetnek el a rendszerben.



5.ábra: A TÉBA rendszerben kezelt ügyek
Forrás: Saját kutatás

A rendszer sajátossága, hogy ügynevezett szerepkörök kapcsolódnak a felhasználókhoz, ezeknek megfelelően rendelkeznek az ügyintézők különféle jogosultságokkal:

Iktató/szkennelő: feladata az elsőfokú hatósághoz érkező papír alapú dokumentumok érkeztetése, vonalkóddal történő ellátása, iktatása, szkennelése. Minden iktatott dokumentum kapcsán egy új feladat indul, ami alapján érdemi ügyintézés kezdődik. Az iktatást végző munkatárs az alábbi jogosultságokkal rendelkezik a rendszerben:

- személyre keresés
- új személy rögzítése
- bejövő dokumentumok iktatása

Személyes ügyfélszolgálati ügyintéző: feladata a személyesen érkező ügyfelek kiszolgálása, a dokumentumok érkeztetése, adattartalmának áttekintése, valamint a személyes adatok okmányokkal történő egyeztetése. Látja az egyes ügyfelekhez tartozó folyamatban lévő vagy lezárt ügyeket; a folyósított vagy jelenleg is folyósítás alatt lévő ellátásokat. A beérkező ügyfeleknek pontos tájékoztatást tud adni az adott ügye kapcsán.

Érdemi ügyintéző: Feladata a beérkezett dokumentum alapján induló ügyeknek vagy feladatoknak a jogszabály szerinti döntés előkészítése; jogosult a feladatával összefüggő adatok felvitelére, módosítására. Minden beérkezett dokumentum alapján induló ügy vagy feladat érdemi ügyintézőhöz kerül. Ha egy folyamatban lévő üggyhöz egy új feladat érkezik, akkor az ahhoz az ügyintézőhöz kerül kiosztásra, aki az adott ügyet kezeli, amihez a hiánypótlás érkezett. Az érdemi ügyintézőknek a rendszerben minden olyan funkcióhoz jogosultsága van, ami egy adott ügyben való eljáráshoz szükséges lehet. Látnak és módosítani tudnak minden személyhez tartozó adatot, új személyeket tudnak rögzíteni, módosíthatják a személyek jellemzőit. Adott ügyben a rendszer által hozott döntéseket módosíthatják, folyósítást tudnak indítani, felfüggeszteni vagy leállítani.

Felülvizsgáló: feladata az érdemi ügyintézők munkájának felülvizsgálata. Jogosult a rendszerben minden feladat elvégzésére a vezető által meghatározott jogkörben. Felülvizsgáló szerepkörű felhasználó alapesetben érdemi ügyintézést nem végezhet, de ha a megnövekedett feladatok mennyisége úgy kívánja, akkor tud érdemi ügyintézőként is dolgozni. Ez esetben, amely ügyet ő rendezte érdemi ügyintézőként, azt nem felülvizsgálhatja.

Kiadmányozó: Látja és módosíthatja a hozzá érkező kiadmányozandó dokumentumokhoz tartozó ügyek és személyek adatait. Lehetősége van a dokumentumok érdemi ügyintézőhöz való visszaküldésre a határozatok/végzések korrigálása érdekében. A küldendő dokumentumon a TÉBA rendszerben kiadmányozási jogkörrel rendelkező személy neve, beosztása, valamint digitalizált aláírása jelenik meg.

Követeléskezelő: Feladata a jogalap nélküli ellátások megtérítésének folyamatos figyelése, kezelése.

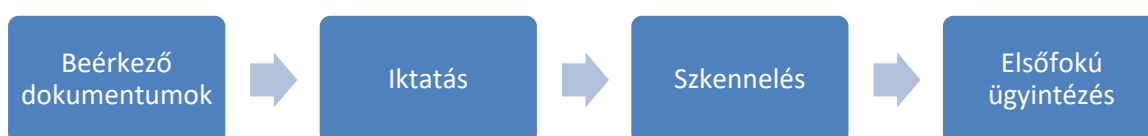
A TÉBA rendszer interneten keresztül elérhető alkalmazás, a belépéshez az Internet Explorer web-böngésző elindítása szükséges. A rendszerbe való belépéshez minden felhasználó, munkatárs saját bejelentkezési névvel, valamint jelszóval rendelkezik.

A belépést követően a kezdőlapon különféle „fülek” jelennek meg, ezek a következők:

- **Ügyek:** a különböző családtámogatási ellátások, fogyatékosági támogatás, vakok személyi járadéka.
- **Személyek:** A rendszerben személynek minősülnek a természetes személyek és intézmények, akik valamilyen ügghöz tartoznak.
- **Feladatok:** a rendszer használata során feladatok jönnek létre, melyek elvégzése jelenti az érdemi munkát. Az alábbi feladattípusok különböztethetők meg:
 - ❖ **Beérkező dokumentumok:** kérelmek, beadványok, megkeresések
 - ❖ **Kimenő dokumentumok:** határozatok, végzések, hatósági bizonyítványok
 - ❖ **Figyelmeztetések:** a rendszer által létrehozott beavatkozást igénylő feladatok, melyeket az ügyintézőknek rendezniük kell.

- Ellátás: minden, ami a pénzügy részhez tartozik. Ki milyen összegű ellátást kap, mely jogosítók után, milyen időszakra, milyen jogcímen. Az ellátásokban a kiutalandó tételeken kívül a jogalaprólküli kifizetések is megjelennek. Itt látható az is, ha az ügyfél a jogtalanul felvett ellátást visszafizette.

4.1. Az elsőfokú eljárás menete



6. ábra: Beérkezéstől az érdemi ügyintézésig
Forrás: Saját kutatás

Az elsőfokú hatósághoz beérkeznek a postai küldemények, amelyet az iktatási feladatot végző munkatárs bont, érkeztet, valamint ellátja az iktatáshoz, illetve szkenneléshez szükséges vonalkóddal.

A hivatali kapun keresztül érkezett beadványokat is ő nyomtatja ki, majd azokat is érkezteti, valamint ő iktatja az adott napon e-mailen keresztül érkezett kérelmeket, nyilatkozatokat, valamint a személyes ügyfélszolgálati ügyintéző által bevett dokumentumokat. A vonalkód szolgál a beérkező kérelem azonosítására, ezért az összetartozó, egy ügghöz kapcsolódó dokumentumok egy vonalkódot kapnak. A beérkező dokumentumok iktatása a TÉBA rendszer „Iktatás” fülén keresztül történik.

Az iktató számára a rendszerben egy speciális felület áll rendelkezésre ahhoz, hogy az iktatást el tudja végezni. Ezen a felületen többféle módon kereshet, hogy beazonosítsa kihez és melyik ügghöz érkezett a dokumentum.

Ilyen adatok lehetnek az ügyfelek adatai, iktatószám, ügyazonosító. Minden egyes ügy saját ügyazonosítóval rendelkezik, illetve minden egyes beadványnak saját iktatószáma van. Tehát egy ügyön belül több iktatószámmal rendelkező dokumentum is található.

A megfelelő ügy kiválasztását követően rögzítésre kerül a beérkezés dátuma, a módja, valamint a dokumentum-, illetve oldalszám; majd a „Leírás” rovatban az iktatást végző munkatárs rögzíti a végső elintézés dátumát, illetve a beérkezett dokumentum típusát, ezzel is segítve a határidőben történő ügyintézés. Ezen adatok rögzítését követően iktatószámot kér, melyet a rendszer saját maga generál.

Ezt az iktatószámot felvezeti a dokumentumra, valamint ráírja annak az ügyintézőnek a nevét, akihez betűrend szerint az ügyfél tartozik; vagyis a beadványon az alábbiak szerepelnek:

- érkeztető bélyegző
- beérkezés dátuma
- vonalkód
- iktatószám, illetve
- az érintett ügyintéző neve.

Miután a beérkezett dokumentumok iktatásra kerültek, következik a szkennelés.

Akár postai, akár személyesen benyújtott dokumentumokat az iktatás után szkennelik, hogy a további ügyintézési folyamat papírintes legyen.

A benyújtott iratnak egy vonalkódja van, melyben akár több dokumentum is található, tehát egy beadványon lévő vonalkód több dokumentumot is tartalmaz. A szkennelés során egy vonalkódhoz szkennelődnek az adott kérelemhez tartozó dokumentumok, de a beadványon belüli dokumentumokat el kell különíteni, ami azt jelenti, hogy minden különálló dokumentumot külön pdf állománynak kell tartalmaznia. Ez egy a rendszerbe épített ellenőrzési pont, amely segíti az ügyintézőt abban, hogy ténylegesen minden dokumentációt beszkennelt-e.

Miután a szkennelés elkészült, a dokumentumok elektronikus képe a vonalkód segítségével hozzákapcsolódik a TÉBA-ban található iktatási adatokhoz, ezzel a szkennelési feladat véget ér. Következhet az elsőfokú ügyintézés.

A szkennelést követően az ügyintéző megkapja az iktatás során létrehozott „Feladatot” a dokumentumok elektronikus képével a „Feladatkosarába”.

Minden beiktatott irat kapcsán egy új feladat indul, ami az illetékességi szabályok szerint érdemi ügyintézőre kerül a vezető által meghatározott és a rendszerben előzetesen beállított jogosultságok alapján. Ez lehet ABC-rend szerinti, feladat szerinti vagy automatikus kiosztási szabály szerinti. Ez utóbbi azt jelenti, hogy amennyiben a rendszerben nincs rögzítve valamilyen előzetesen beállított szelektálás, vagy a vezető nem dönt másképp, úgy a TÉBA a beérkező dokumentumokat automatikusan osztja az ügyintézők között úgy, hogy minden felhasználó egyformán legyen terhelve. Minden érdemi ügyintézését végző munkatárs a TÉBA rendszerben saját „Feladatkosárral” rendelkezik, melyben a beérkező dokumentumokat, a különféle figyelmeztetéseket, rendszerinformációkat találja. Ezeket külön-külön is le lehet szűrni. Helyi sajátosság, hogy minden érdemi ügyintéző saját betűtartománnyal rendelkezik, amely alapján a feladatok kiosztásra kerülnek.

A „Feladatok” fülön belül az ügyintézők legyűjtik a feladatkosarukban található különféle feladatokat, amelyek hozzájuk tartoznak. Ilyenek a figyelmeztetések, mint például az Oktatási Hivatal jelzései, a lakcímnnyilvántartó jelzései, a bejövő ügyiratok, amelyek szkennelve állapotúak, a lejárt ellátásokkal kapcsolatos figyelmeztetések, valamint a már felülvizsgált ügyek, amelyeket esetlegesen visszakapnak még szerkesztésre, javításra.

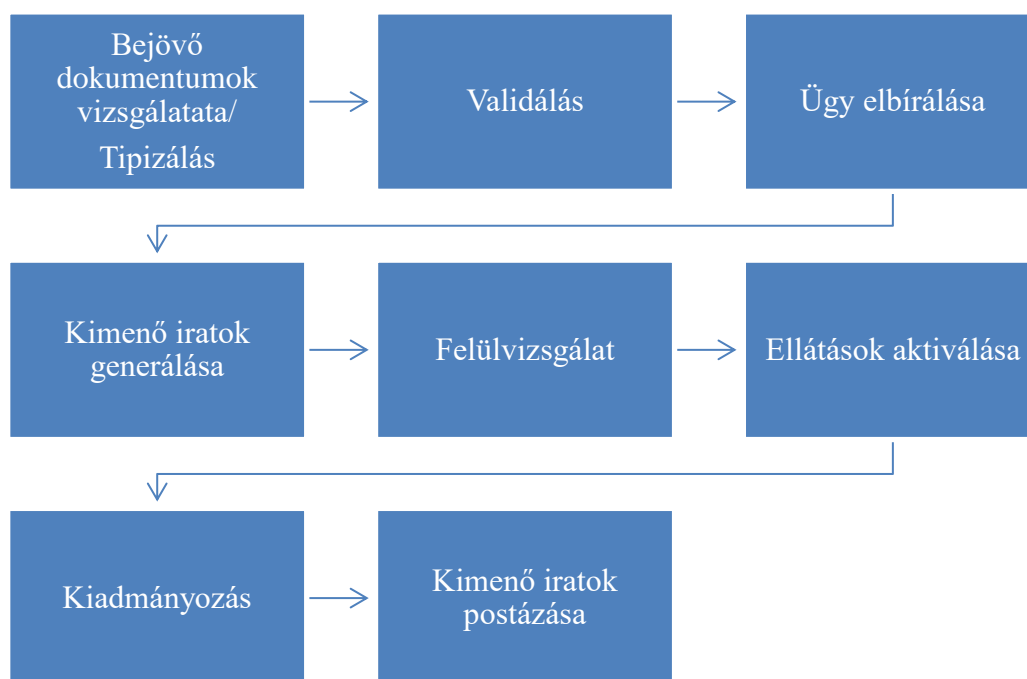
A rendszer feladatok formájában jelzi az ügyintézők számára a tennivalókat a „Feladataim” fülön. Az ő felelősségük, hogy a számukra kiosztott feladatokat elvégezzék. Ezzel a felelősségi szabályok is nyomonkövethetők.

A TÉBA rendszerben egy konkrét ügyön belül az alábbi felületeket találjuk meg:

- Személyek
- Részletek
- Kapcsolódó dokumentumok
- Ellátások
- Bejövő dokumentumok
- Feladatok
- Kimenő dokumentumok
- Kapcsolódó ügyek
- Változáskövetés

A kérelmet először a hatásköri és illetékességi szabályok szerint kell megvizsgálni. Az ügyintézők megnézik, hogy az adott ügyben a családtámogatási osztály-e az illetékesek, azaz az osztály feladata-e az adott ügy elbírálása.

A hatásköri és illetékességi vizsgálatot követően meg kell vizsgálni mind formai, mind tartalmi szempontból a beadványokat.



7. ábra: Az elsőfokú ügyintézés folyamata
Forrás: Saját kutatás

Ez a feladat az alábbi fő részekből tevődik össze:

- A beérkező dokumentumok azonosítása, azaz tipizálása. Az ügyintéző megnyitja a szkennelt állományt és megállapítja annak típusát, ezt rögzíti is. (pl.: kérelem, személyazonosító igazolvány, adóazonosító, stb.)
- Ezt követően az egyes dokumentumokról adatot kell rögzíteni a rendszerbe, hogy ezek alapján lehessen akár a jogosultságról is dönteni. Ilyenek például a tanulói, valamint hallgatói jogviszonyt alátámasztó igazolások, a tartós betegségről kiállított orvosi igazolások.

A különböző ügyeknek más-más jogosultsági feltételei vannak, így mindig az adott ügynek megfelelően vizsgálják az adattartalmat, illetve a mellékleteket. Amennyiben a kérelmek megfelelően kerültek kitöltésre és minden szükséges mellékletet csatoltak hozzá, akkor elkezdik rögzíteni a különböző felületeken haladva a szükséges adatokat.

A „Személyek” fülön rögzítik a kérelmezőt, a házastársának/élettársának adatait, valamint a jogosítókat, azaz azokat a természetes személyeket, akikre tekintettel jogosultságot állapítanak meg. Validálni kell őket, azaz ellenőrizni az adatok helyességét. Ennél a folyamatnál az alábbiakra kell nagy figyelmet fordítani:

- *a TAJ validáció:* ez a funkció hitelesíti a személy TAJ számát. A folyamatban a személyes adatok is és a TAJ szám is validálásra, eltérés esetén a rendszerben átírásra kerülnek. A TÉBA-ban található adatokat a rendszer a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (régén: OEP) TAJ nyilvántartási rendszeréből visszakapott hiteles adatokkal felülírja.
- *a KEK KH validáció:* ez hitelesíti a rendszernek a személy természetes azonosítóit, valamint a személyhez tartozó állandó, esetleges tartózkodási címet is. Arról is érkezik információ, amikor az ügyfél elhalálozik, ezáltal megjelenik az elhalálozásának pontos dátuma.

➤ *OH validáció:* A tanulói jogviszonyhoz kapcsolódó dokumentumok esetén történik. Minden 16. életévet betöltött jogosító esetén van erre csak szükség. A „feladatkosarakban” az Oktatási Hivatal nyilvántartása alapján rendelkezésre álló információk jelennek meg, itt látható, hogy a jogosító, aki jogán ellátást igényelnek, vagy már utána ellátásban részesülnek, jelenleg is rendelkezik-e tanulói, illetve hallgatói jogviszonnal. Ide érkezik információ a tanulói jogviszony megszűnésének pontos dátumáról is.

Ha minden rendben van, akkor továbblépnek a „Részletek” fülre.

A „Részletek” felületen különféle kérdésekre kell a megfelelő választ kiválasztani, amelyek az adott ügytípus elbírálásához szükségesek.

Itt jelölik azt is, hogy az ügyfél mikortól kéri az ellátásának megállapítását, részesül-e valamilyen ütköző ellátásban. Ütköző ellátásnál azt kell figyelni, hogy az ügyfél részesül-e más olyan ellátásban, amely az igényelt ellátás folyósítását kizárná. Ilyenek például GYES és GYET esetében a gyermekgondozási díj (GYED) és a csecsemőgondozási díj (CSED).

Ezt követően kell vizsgálni, hogy a „Kapcsolódó dokumentumok” fülön minden kötelező dokumentum becsatolásra került-e. Úgy mint a személyazonosító igazolvány, az adóazonosító jelet tartalmazó kártya, valamint a tanulói jogviszonyt alátámasztó igazolás. Ez speciális, minden ellátás típus igénylése esetén más és más dokumentum becsatolása szükséges.

Ha minden rögzítésre került, és az ügyfél által beküldött nyomtatvány is megfelelően került kitöltésre, nem hiányzik semmi, valamint a jogosultsági feltételek is fennállnak, akkor következik az elbírálás.

Az „Ellátások” fülön kell beírni az elbírálás dátumát, azaz azt a dátumát, amikortól az ügyfél kéri az ellátás megállapítását, és attól az időponttól ténylegesen jogosult rá. A rendszer a megadott feltételek és rögzített adatok alapján elbírálja az ügyet. Az ügyintéző ellenőrzi, hogy megfelelő ellátásösszeg került-e megállapításra, vizsgálja a folyósítás kezdő dátumát, illetve hogy az ügyfél hova kéri a folyósítást (postai, banki).

Amennyiben a kérelmező az ellátásának folyósítását bankszámlára kéri, akkor ezt a „Személyek” fülön már rögzített számlaszámot rendeli hozzá az ellátás utalásához.

A kérelmező a folyósítást olyan lakcímrre kérheti, amely a lakcímkártyáján szerepel, illetve olyan bankszámlára, amely az ő nevéen szerepel, vagy a számla felett teljes körű rendelkezési jogosultsággal rendelkezik.

Az ügyintéző által létrehozott ügynevezett ellátás sorok feldolgozás alatti állapotban vannak.

Amennyiben minden rendben, a „Személyek” felületre visszatérve kiválasztásra kerül az indokolás okánál a megfelelő rész, amely alapján a szükséges határozat vagy végzés meghozható, akkor a „Kimenő dokumentumok” felületre lépve létrehozható a kiküldendő döntés.

Ezen a felületen kerül kiválasztásra a határozat a TÉBA adatok, illetve a rendszerbe beépített egyedi szöveg segítségével.

Ezt követően az érdemi ügyintéző készre rakja a dokumentumot, amely „felülvizsgálat alatt” állapotú lesz, kiválasztja a megfelelő felülvizsgálót, aki az adott ügyet átvizsgálja, és ellenőrzi az ügyintéző munkáját. Ezáltal az érdemi ügyintéző feladata véget ér.

Az ügyintéző az ügyön belül a „Feladatok” fülre kattintva egyben látja az összes bejövő, illetve kimenő dokumentumot, valamint az ügyben keletkezett összes figyelmeztetést is, amelyeket rendezniük kell. Ezek jelentik az érdemi ügyintézők számára a feladatok elvégzését.

Az ügyintézők által létrehozott kimenő dokumentumok felülvizsgálatra a felülvizsgálók feladatkosarába kerülnek. Ők ugyanúgy átnézik a beérkezett dokumentumokat, majd vizsgálják a jogosultsági feltételeket, és ha mindent rendben találnak, akkor aktiválják az ügyintéző által létrehozott feldolgozás alatt lévő ellátássort, és azon döntéseket, amelynél a „négy szem elvének” kell érvényesülnie. Ezeket nevükkel, beosztásukkal, valamint digitalizált aláírásukkal ellátják.

A kiadmányozás a határozatoknak, illetve végzéseknél a hatáskörrel rendelkező személy általi aláírását jelenti. A döntések záró részében minden esetben fel kell tüntetni a hatáskör gyakorlójának nevét és beosztását, illetve digitalizált aláírását.

A jogfosztó döntések esetében, mint például az ellátás folyósításának megszüntetése, vagy elutasítása, a vezető rendelkezik kiadmányozói jogkörrel. Ezekben az ügyekben a „hat szem elvének” kell érvényesülnie, azaz az ügyintézőn és a felülvizsgálón kívül a vezetőnek is meg kell vizsgálnia az ügyet, és ő láthatja el aláírásával a döntést, ezzel lezárul az elsőfokú ügyintézés folyamata.

A kimenő dokumentumok központi postázás útján jutnak el az ügyfelekhez, valamint az ellátások kiutalásáról is a MÁK gondoskodik.

Az elsőfokú hatóságnál az ügyek elbírálása, valamint a kimenő dokumentumok előállítását történik, a postázás, illetve az ellátások kiutalása pedig központilag a MÁK által.

Az előzőekben azt a folyamatot írtam le, amikor az adott ügyben minden rendben van, minden olyan adat és információ a rendelkezésre áll, amely alapján érdemi döntés hozható.

Vannak azonban olyan esetek is, amikor az ügyfelek hiányosan töltik ki a kérelmeket, nem csatolnak minden kötelező dokumentumot, vagy alá sem írják a beadott kérvényt.

Ilyen esetekben az érdemi ügyintéző megvizsgálja, hogy mi az ami még szükséges az érdemi döntéshozatalhoz. A „Személyek” fülön ugyanúgy rögzítik a személyek adatait, majd validálnak és kitöltik a „Részletek” felületen kért adatokat.

Kérelmek esetén minden ilyen esetben függő hatályú végzést hoznak, melyben tájékoztatják az ügyfelet, hogy ügyében a hatósági eljárás elindult, azonban még más adatra is szükség van, amely nem áll az elsőfokú hatóság rendelkezésére. Ezen végzés mellé még kiküldésre kerül az ügyfél részére hiánypótlási felhívás, vagy nyilatkozattételre felhívás. Hiánypótlási felhívást akkor küldenek, ha valamilyen iratot, dokumentumot szükséges még benyújtani, nyilatkozattételi felhívás pedig abban az esetben, ha az ügyfélnek valamilyen nyilatkozata szükséges az érdemi döntéshozatalhoz.

Ha olyan adat, információ vagy dokumentum kell, ami csak az ügyféltől szerezhető be, akkor azt bekérik tőle, minden más esetben a más hatóság rendelkezésére álló információt az illetékes hatóságtól kéri be, ilyenek például az adóazonosító jel, a tanulói jogviszonyt alátámasztó igazolás, a hallgatói jogviszony-igazolás, a tartós betegségről kiállított orvosi igazolás.

A hatóság az ügyfelek részére konkrét határidőt állapít meg a hiányzó adat, dokumentum, nyilatkozat pótlására, azonban ha ez a megadott határidőn belül nem érkezik be az elsőfokú hatósághoz, akkor az adott ügyben az eljárás megszüntetésre kerül.

Fontos feladat, hogy a mindennapi munka jól meg legyen tervezve annak érdekében, hogy a határidőket tartani lehessen, az ügyekben a lehető leggyorsabban érdemi döntés kerüljön meghozatalra, illetve minden folyamat zökkenőmentesen menjen végbe.

A zökkenőmentesség érdekében a vezető havi beosztást készít az érdemi ügyintézők számára, ezzel szabályozva, hogy minden feladatnak minden nap meglegyen a felelőse, ugyanis mindig szükség van egy iktatós, egy telefonos ügyfélszolgálatot, illetve egy személyes ügyfélszolgálatot ellátó munkatársra. Ezt a beosztást a hónap kezdete előtt megkapják, így már előre tudják az ügyintézők, hogy kinek melyik nap mi lesz a feladata.

A telefonos ügyfélszolgálatot ellátó ügyintéző a napi munkavégzés mellett intézi a beérkező telefonhívásokat. Ezek jöhetnek személyesen az ügyfelektől, illetve a Kormányablakban dolgozó munkatársaktól, akikhez az ügyfelek érkeznek. Ilyenkor az ügyfelek azonosítása után konkrét információt adhatnak az adott ügyben, illetve segítenek a probléma megoldásában. Megválaszolják a felmerülő kérdéseiket és megbeszélik a további teendőket.

A Kormányablakos munkatárs tájékoztatja az ügyfelet a teendőiről, egyeztetik, hogy mire van szükség, mit kell az ügyfélnek esetleg benyújtania, illetve nyilatkoznia.

Az osztályon személyes ügyfélszolgálatot (front office folyamatok) is ellátnak az ügyintézők, ahol ügyfélfogadási időben fogadják az ügyfeleket.

Az ügyintézés érkezési sorrendben történik. Az ügyfelek sorszámot húznak és a munkatárs az alapján szolgálja ki őket. Lehetőségük van személyesen leadni a kérelmeiket, valamint feltehetik kérdéseiket.

Segítenek az ügyfeleknek az ügyeikben, illetve igazolást is adnak az ügyfél kérésére a részére folyósított ellátásokról. Az ügyfelek azonosítása után konkrét információkat adnak az ügygel kapcsolatban, megbeszéljük a további teendőket, és megoldják a problémákat. Segítenek a formanyomtatványok kitöltésében, illetve tájékoztatást adnak a beszerzendő dokumentumokról. Tanácsokkal látják el az ügyfeleket, hogy megtalálják a számukra legmegfelelőbb megoldást.

5. A családtámogatási osztály kockázatainak bemutatása

Ebben a fejezetben ismertetem a felmerülhető kockázatokat, illetve azokat a folyamatokat, ellenőrzési pontokat, amelyekkel ezek a kockázatok elkerülhetők, valamint a bekövetkezésük esélye nagyon minimálisra csökkenthető.

Az ügyintézés, valamint a folyamatok végrehajtása során felmerülő kockázatok miatt minden szervezet köteles Kockázatkezelési Szabályzatot kiadni. A szabályzat célja, hogy a szervezeten belül az intézményi célkitűzések megvalósítása érdekében a kockázatkezelési eljárás egységes rendszerben történjen.

A szervezet által a kockázatkezelési eljárás során:

- azonosításra kerülnek a kockázatok és a kockázati tényezők,
- értékelik a kockázatok hatásának, bekövetkezésének valószínűségét,
- megelőzik a kockázatokat,
- meghatározzák a kockázati tűrőképességet és a lehetséges kockázati reakciókat,
- meghozzák a konkrét kockázati reakciókat, valamint ezeket nyomon követik,
- kockázat-nyilvántartást vezetnek
- elkészítik a kockázati jelentést és ezeket időszakosan felülvizsgálják.

A kockázatkezelés által csökkenthetik a kockázatok hatásait, illetve megelőzhetik a feltárt kockázatok bekövetkezését.

A kockázatok megelőzése és kezelése a Kormány megbízott felelőssége, akinek a felelőssége és feladata a szervezeti egységek főosztályok, járási hivatalok vezetői hatáskörének, felelősségének szabályozottságán keresztül valósul meg.

A vezetők a folyamatos kockázatkezelés, valamint az éves munkaterv elkészítése mellett elkészítik a működési területeik célkitűzéseinek végrehajtását akadályozó kockázatok felmérését, azonosítását és elemzését, illetve meghatározzák azok kezelésének a módját is. Fel kell mérniük, hogy mi jelenthet kockázatot az adott területen, milyen nagyságú kockázatokkal kell számolni, illetve ezek alapján milyen intézkedéseket kell elvégezni.

A kitöltött kockázatazonosító lapok alapul vételével az elvégzett feladat összegzése táblázat, mátrix vagy leíró formában is elkészülhet. A munkatársak felelősek a kockázatok megelőzéséért és azonosításáért.

A kockázatokat mindig együttesen kell kezelni ugyanis azok hatással lehetnek egymásra, illetve az egyik bekövetkezése eredményezheti további kockázatok bekövetkezését. A hatékony kockázatkezelésnek egyszerre több kockázat párhuzamos kezelését kell jelentenie.

A kockázatkezelés egy állandó folyamat, amely az alábbi lépéseket foglalja magában:

- a kockázat azonosítása,
- a kockázatok értékelése,
- az elfogadható kockázati szint meghatározása,
- a kockázatokhoz kapcsolódó lehetséges reakciók azonosítása,
- a kockázatokra adható válaszok megvalósíthatóságának mérlegelése, meggyőződés a tervezett válaszintézkedések hatékonyságáról,
- a válaszintézkedés beépítése, és ezek rendszeres felülvizsgálata.

A Családtámogatási Osztályon a hatósági döntések minden esetben a minimális négy szem elve szerint kerülnek meghozatalra, a jogfosztó döntések esetében pedig a hat szem elve érvényesül a döntés ellenőrzése során.

Az évek folyamán jól működő folyamatba épített ellenőrzési pontok kerültek kialakításra, melyek szinkronban vannak a szakterület által alkalmazott belső szabályzatokkal és az iratkezelési-, valamint kiadmányozási szabályzattal.

Az osztályon talán a legnagyobb kockázatot az ügyintézési határidő tartása okozza. Fokozott figyelmet kell fordítani rá, hogy mindig minden ügyben a megadott határidőn belül érdemi döntést kell hozni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az ügyintézési folyamatot mindenképpen el kell indítani a megadott határidőn belül.

Nagyon fontos szabályozás, hogy az az ügyintéző, aki az adott beadványokat átvette, vagy iktatta, azon ügyeknek nem lehet az ügyintézője, tehát egy adott ügy során nem lehet ugyanaz a személy, aki iktatja, érdemben elbírálja, valamint felülvizsgálja, illetve kiadmányozza.

5.1. Az iktatás során felmerülő kockázatok

A beérkező dokumentumokat el kell látni érkeztető bélyegzővel, ugyanis az szolgálja az ügyintézési határidő pontos betartását.

Az iktatás során fokozottan figyelni kell arra, hogy a beérkező dokumentumok mindig a megfelelő családtámogatási ellátáshoz kerüljenek iktatásra. Ezt az érdemi ügyintézőnek is vizsgálnia kell, ugyanis neki még van arra lehetősége, hogy a beadványt a megfelelő ügybe átmásolja.

Pontosan kell rögzíteni az iktatási folyamat során a beérkező beadványok dokumentum- illetve oldalszámát, ugyanis erre vonatkozóan van a rendszerbe beépített ellenőrzési pont, amely segítséget nyújt abban, hogy ténylegesen szkennelésre került-e minden beérkezett dokumentáció. Amennyiben a rögzített adat megegyezik a szkennelt dokumentációval, úgy ez a szakrendszerbe kerül az érdemi ügyintéző „feladatkosarába”.

Előfordulhat az is, hogy valami miatt a szkennelt dokumentumok nem kerülnek be a TÉBA rendszerbe. Ennek oka lehet, hogy nem megfelelően került rögzítésre a vonalkód (azonosítószám) az iktatásnál, vagy a vonalkódleolvasó nem megfelelően olvasta be a kódot.

Ezt is tudják ellenőrizni, ugyanis a TÉBA rendszerben az adott ügyintéző és a vezető is le tudja kérni az ügynevezett szkennelésre váró dokumentumokat, így azokat visszakeresve korrigálható a hiba.

Fontos, hogy ezeket folyamatosan ellenőrizzék, ugyanis könnyen bekövetkezhet, hogy így nem kerülnek be a rendszerbe a beérkező dokumentumok, és letelik az ügyintézési határidő. Mindezek elkerülése végett a vezető ezeket folyamatosan „lekéri”, így még határidőben korrigálható a hiba és az ügyben elindulhat az érdemi ügyintézés folyamata.

A TÉBA rendszer egy országos rendszer. Ezért az is előfordulhat, hogy olyan beadvány érkezik az elsőfokú hatósághoz, melyben nem illetékes. Ezt az iktatást végző munkatársnak fel kell jegyeznie, erről a napi iktatás során listát kell vezetnie.

Ezt a „más megyés ügyek” listáját a nap végén megküldi a vezető részére, aki továbbítja az érdemi ügyintézőknek.

Ezekkel minden nap soron kívül kell foglalkozni, ezáltal is segítve a határidőben történő ügyintézését, és támogatva azt is, hogy a más megyében dolgozó ügyintézők is határidőben érdemi döntést tudjanak hozni az adott ügyben.

Az elsőfokú ügyintézés elindítója mindig az iktatási feladatot ellátó munkatárs, így nagyon fontos, hogy ő is mindig mindent precízen hajtson végre, odafigyelve az adott részfeladatokra, amelyek az elsőfokú ügyintézését segítik, számos ponton jelzi a beadvány tartalmát, várható határidejének lejártát.

5.2. Az elsőfokú ügyintézés során felmerülő kockázatok

Az elsőfokú ügyintézés során is több kockázat felmerülhet, amelyeket igyekeznek az érdemi ügyintézők elkerülni. Ennek érdekében a napi munkavégzés során számos ellenőrzési pont került beépítésre, amelyek segítik a kockázatmentes és hibátlan munkavégzést. Ezek által egyre kevesebb a hiba előfordulásának lehetősége. Ilyen például a különféle nyilvántartások vezetése, a más hatóságokkal történő kapcsolattartás.

A Családtámogatási Osztály munkáját több jogszabály figyelembe vétele határozza meg, ezek ismerete elengedhetetlen a napi munkavégzés során, ezek pedig a következők:

- a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény (Cst. tv.)
- a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) Kormányrendelet (Cst. Vhr)
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot. tv.)
- a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII.9.) Kormányrendelet (Fot. Vhr)
- a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékoságokról szóló 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet
- az általános közigazgatási rendtartás általános szabályairól szóló 2016. évi CL. törvény (Ákr.)

A családtámogatási ellátások, illetve a fogyatékosági támogatás iránti kérelmek elbírálása, illetve az ellátások kiutalása is e jogszabályok alapján történik. Ezek alapján az alábbi folyamatok elvégzése szükséges:

- a beérkezett kérelmek átvétele, iktatás –szkennelés
- adategyeztetés, előzményezés
- hiányosan benyújtott kérelmek esetén hiánypótlásra felhívás
- a kérelmek elbírálása, döntések meghozatala
- számfejtés, ellátások kiutalása
- igazolások kiadása
- visszaérkezett ellátások kezelése

Ezen folyamatok szabályszerű végrehajtásáért az ügyintéző/szakügyintéző, a felülvizsgálati ügyintéző/szakügyintéző, valamint az osztályvezető a felelős. Az ügyintézési határidőt az általános közigazgatási rendtartás általános szabályairól szóló 2016. évi CL. törvény szabályozza. A feladatok elvégzése során a szakrendszerbe épített ügyintézői illetve vezetői ellenőrzés van.

A beépített ellenőrzés a TÉBA rendszer által biztosított, főleg azösszecszerűségekre és adatok helyességére, valamint a számszaki megfelelésre vonatkozóan. Az ügyintézői ellenőrzés a kijelölt családtámogatási ügyintézők/szakügyintézők, valamint a felülvizsgálói ügyintézők/szakügyintézők által végzett alaki, számszaki, tartalmi felülvizsgálat, amely a munkafolyamatba épített ellenőrzés keretében történik. A vezetői ellenőrzés pedig az osztályvezető által biztosított.

Az ügyfélszolgálati feladatok ellátása az ellátásokhoz kapcsolódó beadványok átvételét, előzetes vizsgálatot, valamint szakszerű tájékoztatás nyújtását, illetve hatósági bizonyítvány kiadását jelenti. Ezen feladatért az ügyintézők, illetve szakügyintézők a felelősek és az ellenőrzést is ők végzik.

A szervezeti célok megvalósítása érdekében a vezetői ellenőrzés kibővítésre került a munkatársak általi napi jelentéstételi kötelezettséggel az elvégzett feladatokról.

Havonta az elkészített ügyekkel kapcsolatosan OSAP-típusú jelentést készítenek az ügyintézők, illetve szakügyintézők, ez alapján az osztályvezető által visszaellenőrizhető az adott hónap terheltsége is. Ezt a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az osztályon talán az egyik legnagyobb kockázatot a határidők pontos tartása jelenti, amelyre folyamatosan különös figyelmet fordítanak. Ennek érdekében több ellenőrzési pont is beépítésre került a napi ügyintézés során.

Ezt segíti az iktatást végző munkatárs is, a beérkező dokumentumok leírás rovatában rögzíti azt a napot, amely a végső ügyintézés napja, tehát eddig a napig mindenképpen érdemi döntést kell hozni, vagy legalább az ügyintézési folyamatot el kell indítani.

Az érdemi ügyintézést végző munkatársak mindegyike rendelkezik egy saját nyilvántartással, amelyben a folyamatban lévő ügyeket vezetik. Ebben vannak nyilvántartva azok az ügyek, amelyekben

- ellenérdekű ügyfél nyújtott be kérelmet és eddig más kapta a gyermek jogán az ellátást
- függő hatályú végzés került kiküldésre, mivel valamilyen dokumentum vagy nyilatkozat hiányzik az ügy elbírálásához

- függő hatályú végzés került kiküldésre, mivel a döntéshozáshoz meg kell keresni a Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztályt orvosi szakvélemény kiadása érdekében (fogyatékosági támogatás ügyekben, saját jogú nevelési ellátás ügyekben)
- utalásmódosítási kérelmet nyújtott be az ügyfél és részére egy végzés került kiküldésre a változás-bejelentésről, mivel nem igazolták, hogy az adott bankszámlaszám az ő nevében szerepel, vagy a számla felett teljes körű jogosultsággal rendelkezik
- hiánypótlási felhívás került kiküldésre, itt rögzítik azon ügyeket is, amelyekben hivatalból indítottak eljárást.

Ezeket a nyilvántartásokat folyamatosan frissíteni kell, rögzítésre kerülnek a beérkezési dátumok, a kiküldött végzések, hiánypótlási felhívások időpontja, az ügyfélnek nyújtott határnap, az ügy típusa, valamint a végső határidő, ameddig az ügyben mindenképpen döntést kell hozni, és az ügyfelet arról tájékoztatni kell.

Az olyan ügyekben, amelyekben függő hatályú végzés került kiküldésre, azokban 60 napon belül döntést kell hozni, illetve erről az ügyfelet is értesíteni kell a megadott határidőn belül. Ezekről az ügyekről a vezető is nyilvántartást vezet, ezzel biztosítva, hogy ha esetlegesen az érdemi ügyintéző valami okból kifolyólag nem vezette ezt fel az adott munkatárs táblájába, akkor is legyen nyilvántartás az adott ügyről, ezzel is biztosítva az ellenőrzés lehetőségét.

Az osztályon minden héten van egy nap, egy úgynevezett „szerviznap”. Erre a napra a vezető által vezetett nyilvántartás alapján az olyan ügyekről készült lista átküldésre kerül az ügyintézők részére, amelyek végső elintézési dátuma már közeledik, vagy az ügyfél részére hiánypótlási felhívás került kiküldésre. Ezen a napon az érdemi ügyintézők ezen a listán kívül átnézik a saját nyilvántartásukat. Azokat az ügyeket, amelyeket lehetséges rendeznek, és ezeket kivezetik a táblákból. Ezen a napon rendezni kell a folyamatban lévő ügyeket, ki kell utalni azokat az ellátásokat, amelyek kiutalhatók, illetve a véglegesített határozatokat is meg kell küldeni az illetékes hatóságoknak.

Ezekről az ügyekről a hét egy kijelölt napján jelentést kell tenni a vezetőnek, így ő is rögzítheti a saját nyilvántartásában, hogy a még nem rendezett ügyek miért nem kerültek rendezésre, illetve hogy hogyan áll az ügyintézés folyamata. Ezáltal is biztosítják, hogy biztosan ne legyen probléma a törvényben meghatározott ügyintézési határidővel, minden ügyben valamilyen döntés meghozatalra kerüljön.

Azzal a kockázattal is számolni kell, hogy az ügyfél ügye elbírálásra kerül, kiküldésre kerül részére az ügyben hozott határozat vagy végzés, azonban az ellátás kiutalása nem történik meg. Ennek oka lehet valamilyen rendszerhiba is, vagy, ha a felülvizsgálatot végző ügyintéző/szakügyintéző aki az aktiválásra jogosult, valami miatt nem indította el az utalást, vagy közben valamilyen rendszerhiba lépett fel. Ezt úgy tudják ellenőrizni, hogy az ügyintézők rendelkezésére áll egy úgynevezett „utalós füzet”, amelyben rögzítik az ügyfél nevét, taj számát, valamint az ellátás összegét, amelyet a részére ki kell utalni. Ezt a füzetet folyamatosan ellenőrizni kell. Minden nap úgy kezdődik, hogy a vezető a TÉBA rendszerből leválogatja az aznapi utalási listát, amelyet a MÁK állít elő. Ezen a listán, azok az ellátások szerepelnek, amelyeket előző nap az érdemi ügyintézők elbíráltak, illetve a felülvizsgálók aktiváltak.

Ezt a listát egyeztetik az ügyintézők által rögzített kiutalandó ellátásokkal. Amennyiben minden helyes, tehát minden szerepelt a munkatársak füzetében is amely a listán, úgy akkor ezt a listát az aláírásukkal látják el, így jelezve, hogy ezen ellátások kiutalhatók, felelősséget vállalva azok helyességéért.

Ezeket a füzeteket heti rendszerességgel ellenőrizni kell, hogy minden ellátás kiutalásra került-e, amelyre az ügyfelek jogosultak. Amennyiben az ellátást ki kell utalni, akkor erről soron kívül intézkedni kell, így a következő napi utalással az ügyfél részére kiutalásra kerül.

A jogalap nélküli kifizetések elkerülése érdekében az ügyfélnek bejelentési kötelezettsége van.

Az ügyfélnek minden olyan tényt és adatot a változást követő 15 napon belül írásban be kell jelentenie, amely az ügyét, vagy az ellátásra való jogosultságát érinti. Ilyenek például:

- a gyermek tanulói, illetve hallgatói jogviszonyának megszűnése,
- a gyermek háztartásból kikerülése,
- az ügyfél valamilyen ellátás folyósítását kizáró ellátásban részesül,
- az ügyfél keresőtevékenységet folytat.

Amennyiben ezeket az ügyfél nem jelenti be, azonban ezek az elsőfokú hatóság tudomására jutnak, akkor hivatalból vizsgálni szükséges az ügyet, valamint ha szükséges, akkor határozatban értesíteni kell az ügyfelet az általa felvett jogalap nélküli ellátás visszafizetésének összegéről, valamint a visszafizetés módjáról.

Az ügyek elbírálása előtt pontosan meg kell vizsgálni a benyújtott dokumentumokat, nyilatkozatokat. Ha véletlenül valami hiba történik az ügyintézés során, akkor van mód a helyesbítésre, a döntések módosítására, visszavonására, azonban arra törekszenek, hogy a lehető legkevesebb hibával és precízen dolgozzanak. Ehhez tisztában kell lenni minden ügytípus sajátosságával, a jogosultsági feltételekkel. Az ügyintézőknek pontos ismeretekkel kell rendelkezniük és tudniuk kell, hogy melyik ügyben és benyújtott dokumentumokban mi az amire kiemelt figyelmet kell fordítani.

A kockázatok elkerülése érdekében fontosnak tartják, hogy naprakészek legyenek a jogszabályokban, az esetleges változásokban, vagy az eljárásjogi szabályokban.

Az esetleges változások esetén osztályértekezlet kerül összehívásra, ahol mindent megbeszélnek, kialakul az új eljárásrend, amit esetlegesen módosítanak a változásoknak megfelelően.

Mindezek mellett fontos a csapatmunka. Az osztálynak egy egységként kell működnie, minden munkatársnak együtt kell dolgoznia egymást segítve, a cél az ügyek jogszerű elbírálása, illetve a határidők betartása.

A napi munkavégzés tehát az utalások ellenőrzésével indul. Ezek után mindenki átnézi a saját feladatkosarát. A helyből postázandó, vagy hivatali kapu útján küldendő döntéseket kinyomtatják, majd ezeket továbbítják az illetékes hatóságok részére.

Ezek után ellenőrizni kell az előző nap elvégzett feladatokat, hogy ha esetlegesen valamit visszakapnak korrigálásra, javításra, azt megtegyék.

Az osztály jellemzője, hogy itt minden ügyintéző saját betűtartománnyal rendelkezik, azonban, hogy mindenki a saját feladataiból dolgozzon nincs lehetőség, így jelenleg a vezető által lekért beérkezett dokumentumokból álló listákat dolgozzák fel. Reggel megkapják ezt a listát, amelyet egymás között felosztanak, azok között akik nem látnak el személyes ügyfélszolgálati tevékenységet, és nincs más soron kívüli feladata. Miután ezekkel végeztek, egyeztetnek a vezetővel és megbeszélik a következő feladatot. A beérkező dokumentumokon kívül rengeteg rendszerfigyelmeztetés érkezik, amelyeket kezelni kell. (Oktatási Hivatal által küldött figyelmeztetések a tanulói jogviszony megszűnésével kapcsolatban, a lakcímnnyilvántartó által küldött figyelmeztetések a lakcímváltozásokkal kapcsolatosan, stb.)

Minden hónapban van egy nap, amikor megtörténik a havi zárás. Ezt megelőzően az utalást módosító kérelmeket, a lemondásokat fel kell dolgozni, hogy az ügyfél által bejelentett változások miatt ne kerüljön sor jogalpnélküli kifizetésre, valamint biztosan a megfelelő módon kerüljenek kiutalásra az ellátások.

A fentiek alapján látható, hogy a munkatársak egy csapatként dolgoznak. Törekcszenek arra, hogy a feladataikat a legnagyobb gondossággal végezzék el.

A hibák, illetve kockázatok elkerülése érdekében több ellenőrzési pont került beépítésre, amellyel folyamatosan figyelemmel kísérik a munkavégzést és már közben korrigálják az esetleges hibákat, így ezek nincsenek káros hatással sem az ügyfélre, sem az osztály működésére.

6. Javaslatok

Mivel a gyakorlati helyem egyben a munkahelyem is, így teljes mértékben átlátom a folyamatokat, a napi munkavégzést. Személyes tapasztalattal rendelkezem a munkavégzés során fellépő kihívásokkal, a folyamatos változásokkal és a rendszeresen jelentkező plusz feladatokkal.

A gyakorlati időm alatt igyekeztem a folyamatokat szolgáltatás-logisztika szempontjából vizsgálni, azonosítottam a folyamatszervezés, illetve munkaszervezés lépéseit.

A folyamatok eredményes végrehajtása, a feladatok határidőben történő elvégzése jelenleg is rendben van, mindent megteszünk annak érdekében, hogy ez továbbra is így maradjon.

A folyamatosan jelentkező plusz feladatok, többletmunkák elvégzése miatt indokolt lenne a létszám bővítés. Nagyobb létszám esetén jóval könnyebb lenne a határidőben történő ügyintézés, kevesebb teher jutna egy-egy érdemi ügyintézőre.

A határidő pontos betartása érdekében fontos, hogy a kormányablakokban dolgozó ügyintézők is teljeskörűen járjanak el az ügyekben, segítsenek az ügyfeleknek hiánytalanul és pontosan kitölteni a kérelemnyomtatványokat.

Az irattári munkák elvégzésére diákszövetkezeteknél dolgozó diákok felvételét javaslom, így ezen feladatok nem nehezítenék az érdemi ügyintézés, és a határidők betartását.

Az informatikai rendszert, mint a legfőbb munkafeltételt folyamatosan fejleszteni szükséges, az iratsablonokat folyamatosan aktualizálni kellene, ugyanis ezek miatt a munkafolyamatok időigénye megnőhet.

Fontos lenne, hogy a TÉBA rendszerben lévő iratsablonokat folyamatosan frissítsék a jogszabályi változásoknak megfelelően, annak érdekében, hogy az ügyintézők az érdemi döntésre tudjanak koncentrálni.

A rendszer fejlesztése szükséges, hogy egyre kevesebb elakadás történjen, a rendszer folyamatosan segítse a napi munkavégzést. Fontos, hogy a rendszer esetleges hibája ne nehezítse az érdemi ügyintézés, ez ne okozzon problémát a határidő betartásában.

Az ügyintézők által vezetett nyilvántartásokban még több információt lehetne rögzíteni, amelyeket szintén hetente ellenőrizni kellene, a feladataink pontos és szakszerű elvégzése érdekében.

A központi postázás által gyorsítani kellene a visszaérkezett térítvények rögzítését, hogy az ügyekben rövidebb idő alatt érdemi döntést lehessen hozni.

A határidő betartása érdekében szükséges lenne napi szinten ellenőrizni, hogy a szkennelt dokumentumok mindegyike bekerült-e a rendszerbe.

A jogalap nélküli kifizetések elkerülése érdekében jobban nyomatékosítani kellene az ügyfelekben a bejelentési kötelezettségüket, valamint az oktatási intézményeknek is kötelezően adatszolgáltatást kellene küldeniük a családtámogatási osztály részére az adott időszakban szakmai, vagy érettségi vizsgát tett tanulók kapcsán. Ezen adatok birtokában folyamatosan megszüntetésre kerülnének az ügyfél részére folyósított ellátások a gyermek tanulói jogviszonyának megszűnésére tekintettel.

Mivel Zala megyében két járási hivatal van a családtámogatási feladatellátás tekintetében, így javaslom, hogy a Nagykanizsai Járáshoz tartozó ügyfelek érdekében Nagykanizsán is lássanak el ügyfélszolgálati tevékenységet, ahol az ügyfelek szakképzett ügyintézőkkel találkozhatnak, hogy ügyeikben segítséget kapjanak, illetve személyesen legyen lehetőségük például az igazolások átvételére.

Úgy gondolom, hogy a fenti intézkedések hozzájárulhatnak az egész rendszer még hatékonyabb és gyorsabb működéséhez.

7. Összegzés

A gyakorlati időmet a Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Foglalkoztatási, Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály Családtámogatási Osztályán töltöttem el. Ezen az osztályon dolgozom, azonban a gyakorlatom során a tanulmányaimnak megfelelően próbáltam más szemszögből figyelni a folyamatokat.

Napjainkban egyre jobban elterjed a logisztika a szolgáltatások körében. Folyamatosan fejlődik, kihívások jelennek meg ezzel kapcsolatban.

Így ez alapján a dolgozatom fő irányvonala a családtámogatási rendszer folyamatainak bemutatása a beadványok beérkezésétől az ellátások kiutalásáig. Ez egy összetett folyamat, ahol a lépések szorosan összekapcsolódnak egymással.

A tanulmányom elején kitértem a logisztika szerepére a szolgáltatási folyamatokban. Ismertettem a logisztika, valamint a szolgáltatás fogalmát. A Családtámogatási Osztályon működtetett ügyfélszolgálati tevékenység miatt úgy gondoltam, hogy fontos lenne írnom a CRM-ről is, azaz a személyre szabott ügyfélkezelésről.

Az elméleti részben kitértem még a szolgáltatási folyamat elemeire, ezeket ismertettem, valamint kitértem a munkaszervezésre is, valamint ennek a lépéseire, illetve elméleti szinten írtam még a folyamatszervezésben lévő kockázatokról, ezek kezeléséről.

A következő részben bemutattam a családtámogatási rendszert, a folyósított ellátásokat, valamint ismertettem a jogosultsági feltételeket is.

Ezek bemutatása után a dolgozatom fő irányvonala a családtámogatási rendszer folyamatainak ismertetése következett. Konkrétan leírtam a folyamatokat, ismertettem az alkalmazott informatikai rendszert, valamint bemutattam az osztályon betöltött konkrét jogköröket, illetve az elsőfokú ügyintézés folyamatát, az érdemi ügyintézés, illetve kitértem az ügyfélszolgálati tevékenységre is.

A folyamatok ismertetése után azonosítottam a feladatok ellátásának kockázatait, illetve ismertettem azokat a tevékenységeket, amelyeket a kockázatok elkerülése érdekében tesznek.

Ismertettem a lehetséges kockázatokat, valamint ezek elkerülése érdekében beépített ellenőrzési pontokat. Ilyenek például a különféle nyilvántartások vezetése, valamint a más hatóságokkal történő kapcsolattartás.

Fokozottan figyelni kell arra, hogy a beérkező dokumentumok mindig a megfelelő családtámogatási ellátáshoz kerüljenek iktatásra. Ezt az érdemi ügyintézőnek is vizsgálnia kell, ugyanis neki még van lehetősége a korrigálásra.

Pontosan kell rögzíteni az iktatási folyamat során a beérkező beadványok dokumentum –illetve oldalszámát, ugyanis erre is beépített ellenőrzési pont van, amely segítséget nyújt abban, hogy minden beékeztet dokumentáció szkennelésre került-e.

Úgy gondolom ezáltal sikerült egy kis betekintést nyújtanom a szakterület működésébe, így látható, hogy a családtámogatási rendszer egy összetett rendszer, ahol szorosan egymásra épülő folyamatok vannak, amelyek pontos, precíz munkavégzést igényelnek.

Fontosnak tartom, hogy az emberek tisztában legyenek azzal, hogy mi is az a családtámogatási rendszer, illetve hogy megismerhessék, hogy milyen összetett a munkavégzés, és mennyi mindenre kell odafigyelni, hogy minden zökkenőmentesen menjen végbe.

Ezzel szerettem volna bemutatni, hogy a szolgáltatási folyamatok logisztikája is nagyon összetett, komoly tervezést igénylő feladat, tevékenységsorozat.

8. Irodalomjegyzék

1. Knoll Imre: Logisztika a 21. században: profitnövekedés logisztikai eszközökkel, KIT Képzőművészeti Kiadó 1999
2. Kenesei Zsófia-Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és –menedzsment; Alinea Kiadó
3. Heidrich Balázs: Szolgáltatás menedzsment, Human Telex Consulting Kiadó, 2006
4. Dobák Miklós-Antal Zsuzsanna: Vezetés és szervezés: Szervezetek kialakítása és működtetése, Bologna Tankönyvsorozat, Aula Kiadó Kft 2010
5. Eric Verzuh: Projektmenedzsment, HVG Könyvek, HVG Zrt., Budapest 2006

Jogszabályok:

1. a családok támogatásáról szóló **1998. évi LXXXIV. törvény**
2. a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló **223/1998. (XII.30.) Kormányrendelet**
3. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló **1998. évi XXVI. törvény**
4. a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló **141/2000. (VIII.9.) Kormányrendelet**
5. az általános közigazgatási rendtartás általános szabályairól szóló **2016. évi CL. törvény**

Belső anyagok:

1. A Zala Megyei Kormányhivatal Kormány megbízottjának 41/2016. (IX.21.) számú utasítása a Kockázatkezelési Szabályzatról
2. TÉBA Családtámogatási Ügyviteli szabályozás
3. TÉBA Családtámogatás – Felhasználói kézikönyv

9. Mellékletek

1. számú melléklet: Kérelem családi pótlék megállapítására

Forrás: <https://cst.tcs.allamkincstar.gov.hu/attachments/article/49/K%C3%A9relem%20csal%C3%A1di%20p%C3%B3tl%C3%A9k%20meg%C3%A1llap%C3%A1s%C3%A1ra.pdf>

Kérelem családi pótlék megállapítására

A nyomtatványt egy példányban, **nyomatott betűkkel** kell kitölteni, a kérdésekre a megfelelő adatok beírásával vagy a megfelelő válaszok bejelölésével kell válaszolni! Kitöltés előtt olvassa el a lapok hátoldalán található tájékoztatást és útmutatót!

I. Kérelmezőre és házastársára/élettársára vonatkozó adatok

1. A jogosultság jogcíme: (Kérjük, hogy az Önre vonatkozó jogcímet „X”-szel szíveskedjen jelölni! Amennyiben több gyermek után kérelmez ellátást, több jogcím is megjelölhető.)

- a) vér szerinti szülő b) szülővel együtt élő házastárs / bejegyzett élettárs
- c) szülővel együtt élő élettárs
- d) nevelőszülő e) saját háztartásomban nevelt gyermekeket örökre kívánom fogadni és az erre irányuló eljárás már folyamatban van
- f) gyám g) a gyermek ideiglenes hatálytalán maradt elhelyezésére
- h) a gyámhatóság a szülői ház elhagyását engedélyező határozatban engem nevezett meg
- i) saját jogú tizenéves életévét betöltött tartósan beteg, súlyosan fogyatékos személy
- j) saját jogú nagykorú, középiskolai tanulmányokat folytató személy, akinek mindkét szülője elhunyt
- k) saját jogú nagykorú középiskolai tanulmányokat folytató személy, akinek a vele egy háztartásban élő hajadon, nőten, özvegy, elvált vagy házastársától különélő szülője elhunyt
- l) saját jogú nagykorú középiskolai tanulmányokat folytató személy, aki kikerült a nevelésbe vétel alól
- m) saját jogú nagykorú középiskolai tanulmányokat folytató személy, akinek a gyámsága nagykorúvá válása miatt szűnt meg
- n) saját jogú középiskolai tanulmányokat folytató személy, akinek a gyámhatóság engedélyezte a szülői ház elhagyását
- o) saját jogú nagykorú középiskolai tanulmányokat folytató személy, aki a szülővel nem él egy háztartásban

Kérelmező adatai	Kérelmező házastársára / élettársára vonatkozó adatok (Az 1. i) – 1.o) pontokban megjelölt jogcím esetén nem kell kitölteni!)
2. Neve:	
3. TAJ száma: <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
4. Állampolgársága:	
5. Születési neve:	
6. Születési helye:	
7. Születési ideje: <input type="text"/> év <input type="text"/> hó <input type="text"/> nap	<input type="text"/> év <input type="text"/> hó <input type="text"/> nap
8. Anyja születési neve:	
9/A. Amennyiben kereső tevékenységet folytat az EGT valamely Magyarországon kívüli tagállamában, abban az esetben nevezze meg a tagállamot:	9/B. Amennyiben kereső tevékenységet folytat az EGT valamely Magyarországon kívüli tagállamában, abban az esetben nevezze meg a tagállamot:
Kérelmezőre vonatkozó további adatok	
10. Bejelentett lakcíme: Irányítószám: <input type="text"/> Település: <input type="text"/>	
Cím: <input type="text"/>	
11. Elérhetősége: Telefon: <input type="text"/>	
E-mail: <input type="text"/>	

II. Gyermekek(re) vonatkozó adatok

12. Saját háztartásban eltartott gyermek / gyermekek (1. i) – 1.o) pontokban megjelölt jogcím esetén nem kell kitölteni!:

a)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
				<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
	Anyja születési neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme
		<input type="text"/>		
b)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
				<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
	Anyja születési neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme
		<input type="text"/>		

c)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
	Anya születéskori neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme
d)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
	Anya születéskori neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme
e)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
	Anya születéskori neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme
f)	Név	Születési hely	Születési idő	TAJ szám
	Anya születéskori neve	Mióta van a háztartásban	Gyermek családi jogállása	Beszámítás jogcíme

13. Tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek(ek) neve:

14. A gyermekek ellátásáról egyedülállóként gondoskodik: Igen Nem

15. Ha egyedülálló, ennek kezdete: Jogcíme:

16. A felsorolt és 18. életévét betöltött gyermekek közül melyik gyermek vagy a saját jogú kérelmező rendelkezik rendszeres jövedelemmel?
Gyermekszemély neve:

III. Jogosultság megállapításához és a folyósításhoz szükséges adatok

17. Mikortól kéri a családi pótlék folyósítását? év: hónap: (számmal)

18. Amennyiben gondnoka van, abban az esetben adja meg az alábbiakat:
Gondnok neve:
Gondnok lakcíme:

19. Amennyiben nem az 1.18. pontban bejelentett lakcíme kéri a családi pótlék folyósítását, adja meg bankszámlaszámát, vagy amennyiben gondnoka van, gondnokának bankszámlaszámát:

20. A kérelmező, vagy más személy részesül-e családi pótlékban, vagy ennek megfelelő ellátásban más szervezettől, vagy családtámogatási kifizető helytől? Amennyiben igen, töltsé ki az alábbiakat:
Folyósító szerv megnevezése:
Ellátásban részesülő neve:
TAJ száma:

IV. Kérelmező nyilatkozatai

21. Kijelentem, hogy házastársammal/élettársammal egyetértésben a családi pótlékot a kérelmemben feltüntetett közösen nevelt gyermek(ek) után én kérelmezem.
22. Amennyiben bankszámlám kérem a folyósítását, kijelentem, hogy a közölt számlaszám felett rendelkezési jogom van.
23. Anyagi és büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a kérelmemben feltüntetett adatok a valóságnak megfelelnek.
24. Tudomásul veszem, hogy a családi pótlék jogosultságomat érintő változásokat a folyósító szerv részére 15 napon belül írásban bejelentem, így különösen:
- a gyermeknek az ellátásra jogosult háttérrel való történeti kérelmeket,
 - a gyermek személyi lakás betelepítése, illetve súlyos fogyatékosnak oktatási körülmény megváltozása,
 - a gyermek tanulói, halipoliti pályázatainak megvalósulását, szüneteléseit,
 - a 18 éven felüli gyermek, személyi adatszervi jövedelmét,
 - az ellátásra jogosult 3 hónapot meghaladó kifizetői tartozásainak lényegét,
 - az ellátásra jogosult egyedülállóként, illetve az egyedülállóság meghaladó körülmények a megváltozását,
 - az ellátásra jogosult nevének, bankszámlaszámának vagy lakcímeinek megváltozását.

- f) ha az ellátásra jogosult érvényes hivatására, ellátására Magyarországon kívüli EGT tagállamban munkavállaló, önálló vállalkozó / tevékenységet folytató, illetve a tevékenysége megszűnt;
- g) az ellátásra jogosult családi állapotában, életjárási kapcsolatában bevételekkel, vállalkozással, és ezzel összefüggésben hivatással, ellátással neve, tartózkodási helye vonatkozásában bekezelésről szóló iratokat.

25. Ezen kérelemhez az alább felsorolt iratokat mutatni be, illetve mellékelni másolatban:	
25.1. Személyem azonosításához szükséges irat (érvényes személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, érvényes kártya (újabb gépjárművezetői engedély, érvényes útlevél)	
25.2. Külföldi állampolgár esetében érvényes bevándorlási, letelepedési engedély, magyarországi tartózkodásra jogosító egyéb irat, EU Kék Kártya	
25.3. Amennyiben a jogosultság jogcímeként az 1. b) pont került megjelölésre, akkor a házassági anyakönyvi kivonat (bejegyzett életin esetén az az igazoló okirat)	
25.4. Amennyiben a jogosultság jogcímeként az 1. c) pont került megjelölésre, akkor az a közokirat, amely igazolja, hogy a gyermek vérszerinti szülőjével fennálló életjárási kapcsolatát legalább egy éve szerepel az Életjárási Nyilatkozatok Nyilvántartásában, vagy egyéb a kérelmet legalább egy évvel megelőzően kiállított közokirat, mely az életjárási kapcsolatot igazolja	
25.5. Amennyiben a jogosultság jogcímeként az 1. d)-g) vagy h) pont került megjelölésre, akkor a jogcímet igazoló gyémhatóság határozat	
25.6. Amennyiben a gyermek tartósan beteg, súlyosan fogyatékos, akkor az orvosi szülői orvosi igazolás	
25.7. Amennyiben a családi pótlék összegének meghatározásakor figyelembe vehető gyermek felsőoktatási intézmény hallgatója, akkor a hallgatói jogviszony fennállásáról szóló igazolás	
25.8. Amennyiben a kérelmező középiskola vagy felsőoktatási intézményének folytatása miatt egyedülállóként minősül, akkor a tanuló / hallgatói jogviszonyról szóló igazolás	
25.9. Amennyiben a kérelmező nyugállományú, megváltozott munkaképességű, idős kora, valamint jövedelmi viszonyai okán minősül egyedülállóként, akkor az ellátási megállapító és a folyósított összegéről szóló igazolás	
25.10. Amennyiben a sajátos nevelési igényű gyermek tanuló jogviszonyát megszüntették tankötelezettségének megszűnése miatt, akkor igazolás a tanuló jogviszony megszűnéséről	
25.11. Egyéb irat/iratok, vagy adatszolgáltatási kérelemmel megkereshető hatóság nevének és címének megadása:	

Kelt: év hó nap

.....
Kérelmező saját kezű aláírása

V. Családi pótlék megosztására irányuló kérelem

Figyelem! Ezt a részt csak azoknak a szülőknek kell kitölteniük, akik közös felügyeleti joggal rendelkeznek, és felváltva gondozzák gyermeküket, és ami tekintettel a családi pótlék 50-50 %-os megosztásáról kiváltképp.

26. Szülők nyilatkozata a családi pótlék megosztására

Alulírott szülők úgy nyilatkozunk, hogy a kérelemben feltüntetett gyermek(ek) esetében a szülői felügyeleti jogunk fennáll, és a gyermek(ek) gondozásáról, neveléséről saját háztartásunkban felváltva gondoskodunk.

Kelt: év hó nap

.....
 anya aláírása

.....
 apa aláírása

2. számú melléklet: OSAP tábla

NÉV	2019.10.04	2019.10.11	2019.10.18	2019.10.25	2019.10.31	Összesen
2 önálló határozatok						
2/61 sommás döntések						
6 hatósági bizonyítványok						
8 ÁKR. 46.§ - kérelem visszautasítása						
9 ÁKR 47. § - 1 bekezdés a-f pontig eljárás megszüntetése						
10 ÁKR 47. § - 1 bekezdés g pontja alapján eljárás megszüntetése						
11 hiánypótlási felhívás végzés (nyilatkozattételre felhívás is)						
13 egyéb elsőfokú végzések (csak az ÁTÉTEL)						
16 határidőn túl hozott döntés (határozat és végzés is)						
19 hatósági ügyekben hozott megtámadott döntések száma (saját hatáskörben módosított vagy visszavont döntés, FELLEBBEZÉS NEM)						
36 Hivatalból módosított vagy visszavont elsőfokú döntésel (ÁKR 120§)						
41 megkeresés						
42 válasz megkeresésre						
59 hivatalból indult eljárások száma						
64 FHD döntések						

3. számú melléklet: Szómagyarázat

Személy: a TÉBA rendszerben személynek minősülnek a természetes személyek és az intézmények, szervezetek.

Ügy: ügynek minősülnek a különféle családtámogatási ellátások, fogyatékosági támogatás és vakjáradék.

Szerepkör: szerepkörük a személyeknek lehet, de ezek csak az ügy vonatkozásában jelennek meg. Azt jelenti, hogy a személy különböző ügyekben, különböző szerepkörökben jelenhet meg. Pl.: egy családi pótlék ügy kérelmezője, egy másik ügyben lehet például egy fogyatékos személy gondnoka.

Feladat: a rendszer használata során feladatok jönnek létre, melyek elvégzése jelenti a TÉBA rendszerben a munkát.

Kimenő dokumentum: határozatok, végzések, hatósági bizonyítványok

Bejövő dokumentumok: kérelmek, beadványok,

Ellátás: minden, ami pénzügyi részhez tartozik az ellátások alatt jelenik meg. Ki mennyi pénzt kap, mely jogosítók után, milyen időszakra, milyen jogcímen.

Jogosító: az a személy, akire tekintettel az ellátás megállapításra kerül (jellemzően a gyermek)

Jogosult: az a személy, aki részére az ellátás megállapításra kerül (jellemzően a szülő)

Validálás: adatok helyességének ellenőrzése, validálás esetén a hibás adatok átírásra kerülnek. A TÉBÁ-ban található adatokat a rendszer a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő TAJ nyilvántartási rendszeréből visszkapott hiteles adatokkal felülírja. Hitelesíti a rendszernek a személy természetes azonosítóit, valamint a személyhez tartozó állandó, esetleges tartózkodási címet is. A tanulói jogviszonnal kapcsolatos adatok is itt jelennek meg.

Generálás: kimenő dokumentumok, döntések létrehozása

SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, **Laskói Zsófia** büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Zalaegerszeg, 2019. december 10.

Laskói Zsófia sk.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS

(benyújtandó két példányban)

A logisztika szerepe a családtámogatási rendszerben

Laskói Zsófia
Levelező/Gazdálkodási és menedzsment/Logisztika

tagozat / képzés / szakirány

A szakmai gyakorlatomat a Zala Megyei Kormányhivatal Zalaegerszegi Járási Hivatal Foglalkoztatási, Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály Családtámogatási Osztályán töltöttem el, amely egyben a munkahelyem is.

A gyakorlat alatt az osztályon végzett feladatokat a logisztika szemszögéből vizsgáltam, kiemelt figyelmet fordítottam a folyamatszervezésre.

Szakedolgozatom elkészítésekor törekedtem arra, hogy a kiválasztott témámat ismertessem, illetve hogy betekintést nyújtsak a magyar családtámogatási rendszer folyamataiba.

A második fejezetben a logisztikát, valamint a szolgáltatásokat mutattam be, különös tekintettel a szolgáltatás-logisztikára. A családtámogatási osztályon végzett ügyfélszolgálati tevékenység miatt úgy gondoltam, hogy szükséges írnom a CRM fontosságáról is. Ebben a fejezetben ismertettem a folyamatoptimalizálás lépéseit is. Bemutattam a munkaszervezést, illetve e tevékenység lépéseit. Kitértem a folyamatszervezés kockázataira is, leírtam a kockázatmenedzsment folyamatát.

A harmadik fejezetben mutattam be a családtámogatási rendszert, illetve ismertettem az ellátásokat, valamint a jogosultsági feltételeket. A családtámogatási osztály tevékenységét számos jogszabály szabályozza, ezek ismerete elengedhetetlen a napi munkavégzés során.

A következő fejezetben primer kutatást végeztem, elemeztem az osztályon végzett folyamatokat a kérelmek beérkezésétől az ellátások kiutalásáig. 2015. április 1-jével a családtámogatási ellátásokkal összefüggő feladatok a Magyar Államkincstár megyei igazgatóságaitól a fővárosi és megyei kormányhivatalok hatáskörébe kerültek.

A szervezeti átalakulás az ellátások szempontjából nem jelentett változást, a juttatások változatlan összegben és határidőben kiutalásra kerüljenek az arra jogosultak részére. Ismertettem a feladat-ellátáshoz alkalmazott szakrendszert, valamint az elsőfokú ügyintézés folyamatát.

Az ötödik fejezetben bemutattam a lehetséges kockázatokat. Kitértem az iktatás során, valamint az érdemi ügyintézés során felmerülő kockázatokra. Ismertettem a lehetséges kockázatokat, valamint bemutattam ezek elkerülése érdekében végzett folyamatokat.

Vizsgáltam, hogy a konkrét feladatoknak kik a felelősei, valamint bemutattam a Családtámogatási Osztály által végzett ellenőrzéseket. Fő törekvés a határidőben történő szabályszerű ügyintézés.

Bemutattam a beépített ellenőrzési pontokat, mint például a különféle nyilvántartások vezetése, OSAP-jelentések vezetése, stb. Az osztályon dolgozó munkatársak törekszenek arra, hogy a feladataikat a lehető legnagyobb gondossággal végezzék el.

Úgy gondolom, hogy sikerült betekintést nyújtanom a szakterület működésébe. Látható, hogy a családtámogatási rendszer egy összetett rendszer, ahol szorosan egymásra épülő folyamatok vannak, amelyek pontos, precíz munkavégzést igényelnek.

Fontosnak tartom, hogy az emberek tisztában legyenek azzal, hogy mi az a családtámogatási rendszer, illetve hogy megismerjék, hogy milyen összetett a munkavégzés, és mennyi mindenre kell odafigyelni, hogy zökkenőmentesen menjen végbe az ügyintézés.

Mivel a gyakorlati helyem egyben a munkahelyem is, így teljes mértékben átlátom a folyamatokat. Személyes tapasztalattal rendelkezem a munkavégzés során fellépő kihívásokkal és a jelentkező többlet feladatokkal.

A folyamatok eredményes végrehajtására, a határidőben történő munkavégzésre jelenleg is nagy figyelmet fordítunk és mindent megteszünk annak érdekében, hogy ez továbbra is így maradjon. A további hatékony munkavégzés érdekében a javaslataimat a dolgozatom végén fogalmaztam meg.