

„Ha kell, házhoz megyünk”

Alkalmazkodik ügyfeleihez a kormányhivatal

„Tedd azt másokkal, ami neked is jólesne” – a mi munkánkat is ez a hozzáállás kell, hogy jellemezze – véli Kovács Miklósné Molnár Ilona területi közigazgatásért felelős helyettes államtitkár. A szakpolitikus a gyógyításhoz hasonlítja a közigazgatás átalakítását, s felhívja a figyelmet az ügyfelek jogaira is: a hallássérült jeltolmácsot kérhet, a súlyos beteghez pedig házhoz megy a kormányhivatalnak.

„Amikor azon dolgozunk, hogy jó állapotot teremtsünk, hogy az emberek jól érezzék magukat ebben az országban, akkor az bizony a legmagasabb szintű gyógyítás” – hasonlítja az orvosláshoz a közigazgatás átalakítását a helyettes államtitkár asszony, aki pályája első felében gyermekorvosként dolgozott. „Mindaz, amit szeretnétek, hogy megtegyenek nektek az emberek, tegyék meg ti is nekik!” – hangzik az evangéliumi arany szabály, amely lehetne ezentúl a közigazgatásban dolgozók mottója is. Molnár Ilona azt hangsúlyozza, hogy szeretni kell az embereket, meg kell próbálni átélni az ő problémájukat, hogy megvalósulhasson az empatikus ügyintézés. Erről szól a hivatal mostani képzési rendszere is, a tapasztalat ugyanis az, hogy ezt lehet tanítani. Az ügyfélszolgálat munkatársainak komplex képzése alapvetően generalista szemléletű, tehát nem specialistákat képez, hanem olyan ügyintézőket, akik minden ügytípusban tudnak segítséget nyújtani. Nagy hangsúlyt fektetnek olyan készségek fejlesztésére, mint a kapcsolatteremtő vagy konfliktuskezelő képesség, külön program van a fogyatékkal élők iránti elköteleződés mélyítésére, valamint saját mentorképzésük is indult, amely a saját alkalmazottak kiegészítő elleni küzdelmét hivatott támogatni. „Ha valaki napi nyolc órában folyamatosan az ügyfelekkel foglalkozik, fokozott pszichés megterhelésnek van kitéve” – figyelmeztet a szakértő. „Arra törekszünk, hogy a meglévő és a leendő ügyintézőinknek megpróbáljuk rendszeresen biztosítani a folyamatos támogatást.”

Az önkormányzati igazgatás rendszerének hatékony működéséhez is szükség van törvényességi, tehát külső felügyeletre, valamint belső ellenőrzésre is. „Ha maga a beteg nem akar meggyógyulni, akkor nem lehet meggyógyítani!” – világít rá Molnár Ilona. Olyan rendszer létrehozásán munkálkodnak, amelynek része a hibák előrejelzése és megelőzése, amelyhez mindenképpen a helyi szintű együttműködés és hozzáállás szükséges – így számolható fel a közigazgatás egyik legkomolyabb veszélyforrása, a korrupció. Az állami ellenőrző szervek célja elsősorban nem a felelősségre vonás, hanem a rendszerben található anomáliák kiszűrése, megoldások kidolgozása. Fontos a szemléletmódváltás, hogy bizony az egyéni érdekeket vissza kell szorítani. „Most azon dolgozunk, hogy minden szereplő elfogadja ezt a módszert, ezért a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium és az Állami Számvevőszék közös szervezésében megy körbe egy előadás-sorozat minden megyeszékhelyen.”

„A lényeg, hogy az emberek számára is könnyebbé váljon az ügyintézés” – foglalja össze a jogszabályi változásokat a helyettes államtitkár asszony. Külön felhívja a figyelmet az ügyfelek jogaira, melyekről érdemes tájékozódni. Hallássérült ügyfél például jogosult jeltolmácsra az ügyintézéshez, ágyban fekvő beteg esetén pedig házhoz kell mennie a hivatalnak. És sokan nem tudják, de nagyon fontos, hogy sok ügy intézéséhez nem is szükséges a személyes jelenlét, elég az írásos kommunikáció. „Azon dolgozunk, hogy az emberek jól érezzék magukat ebben a rendszerben.”

Forrás: OrientPress nyomán eGov hírlevél (2013. november 8.)

Autótechnika

Javítás és kereskedelem

Az autójavítás és -vizsgálat, az autógyártás, az autó- és alkatrészkereskedelem műszaki, gazdasági szaklapja

XI. évfolyam, 2013/11. szám

Alapítva: 2002.

A lap a SZAKI (alapítás 1991.), illetve a kiadó AUTÓSZAKI, Karosszéria javítás és -fényezés, AUTÓHÁZ és AUTÓSZAKI-Junior folyóiratainak jogutóda.

HU-ISSN 1588-9858

Megjelenés: havonta

Példányszám: 4000

Kiadó és laptulajdonos: X-Meditor Lapkiadó, Oktatás- és Rendezvényszervező Kft. 9023 Győr, Csaba u. 21.

Felelős kiadó: Pintér-Pétek Imre

Szerkesztőség: X-Meditor Kft. Autó Üzletág

(Az AOE és a MAJOSZ pártoló tagja.)

Levélcíme: 9002 Győr, Pf. 156.

Telefon: 96/618-074, fax: 96/618-063.

e-mail: auto@xmeditor.hu

web: www.autotechnika.hu • www.facebook.com/autotechnika

Főszerkesztő: dr. Nagyszokolyai Iván (Nszl)

(nszl@xmeditor.hu). Mobil: 06-30/3488-545.

Felelős szerkesztő: Csütörtöki Tamás, tel.: 96/618-061.

Szerkesztő: Ódor Eszter (odor.eszter@xmeditor.hu)

Telefon: 96/618-064, 06-30/453-7796

Külső munkatárs: Óri Péter

Alkotószerkesztők:

Antal Görgy (gépjárműfenntartás), Bagi Mihály (szakképzés), Besze Sándor (motorjavítás, diagnosztika), Bódi Béla (autóelektronika), dr. Emőd István (autóipari kutatás-fejlesztés, alternatív hajtások), dr. Frank Tibor (irányítórendszerek), Gál István (járművilágítás), Gablini Gábor (márkakereskedelelem), dr. Gellér Józsefné (kerék, gumibronc), Horváth Tibor (gépjármű- és motorvizsgálat), Huszti Tibor (autóvillamosítás), dr. Lakatos István (gépjárműdiagnosztika, márkakereskedelelem), dr. Lévai Zoltán (folyóiratszerkesztés), dr. Lukács Pál (újrahasznosítás, recycling), Máthé István (motorkerékpár-technika), dr. Melegh Gábor (igazságügyi és műszaki szakértés), dr. Merétei Imre Tamás (emissziótechnika), dr. Paár István (emissziótechnika), dr. Palkovics László (menetszabályzó rendszerek), Petrő János (autós innovációk), Ponyczy László (németországi tudósító), Spindler Tibor (autószervezetek), Szemerédy László (kanadai tudósító), Sznási Róbert (karosszéria-javítás, szakképzés és érdekvédelem), Szilágyi Tamás (karosszériajavítás és -fényezés), dr. Zöldy Máté (motor-tüzelőanyagok).

Marketing és reklámszervezés:

Ódor Eszter (odor.eszter@xmeditor.hu)

Tel.: 96/618-064, 06-30/453-7796

Szedészet és nyomdai előkészítés:

X-Meditor Lapkiadó, Oktatás- és Rendezvényszervező Kft.

Nyomdai előállítás:

Palatia Nyomda és Kiadó Kft.

Megrendelés és terjesztés: X-Meditor Kft. (9002 Győr, Pf 156.)

Stipsits Zsuzsanna, tel.: 96/618-067.

Előfizetési díj 2013. évre: 11 820 Ft.

Az előfizetési díj az áfát és a postaköltséget tartalmazza.

Megrendelhető a szerkesztőség címén, e-mail címén, telefonon vagy a www.autotechnika.hu oldalon.

A kiadó a hirdetések tartalmáért felelősséget nem vállal! Nyersanyagot nem örzünk meg és nem küldünk vissza!

Lapunkat rendszeresen szemlézi Magyarország legnagyobb médiafigyelője az



1084 Budapest, Auróra u. 11.
Tel.: 303-4738, Fax: 303-4744
E-mail: marketing@observer.hu
http://www.observer.hu