

# Kormányzati Ügyfélvonal – 1818

## A szervezet és az általa nyújtott szolgáltatás rövid leírása

### 1. A 1818-as számon elérhető Kormányzati Ügyfélvonal bemutatkozása

A 1818-as számon működő Kormányzati Ügyfélvonal a telekommunikációs piacon ma elérhető legkorszerűbb Contact Center technológia alkalmazásával 7 elérési módon nyújt minőségi kiszolgálást az ügyfeleknek, (e-mail, web chat, levél, fórum, fax, VOIP), hogy a számukra leginkább megfelelő csatornán tudják felvenni a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal.

### Miben nyújt segítséget a Kormányzati Ügyfélvonal?

Az ügyfelek a Kormányzati Ügyfélvonalon kaphatnak segítséget ügyeik intézésében és közigazgatási témában felmerülő kérdéseikkel kapcsolatban. **A 0-24 órában működő ügyfélszolgálatunk a közigazgatási szervek elérhetőségéről, ügyfélfogadási idejéről, feladat- és hatásköréről, valamint az általuk kezelt ügyek intézésének folyamatairól, időpontfoglalási- és státusz információkról ad tájékoztatást.**A kormányablakokban és okmányirodákban intézhető ügyekkel kapcsolatos kérdésekben azonnali tájékoztatást tudunk adni ügyfeleinknek. A 1818-as számon a felvételi eljárással kapcsolatos kérdésekre is választ adunk. Az elektronikusan intézhető közigazgatási ügyek esetén pedig az ügyfélszolgálat telefonos segítséget nyújt a regisztrációtól az űrlapok kitöltéséig. Ezek mellett a Kormányzati Ügyfélvonal a 185-ös számon fogadja az egyszerűsített foglalkoztatás (EFO) és a háztartási munka bejelentéseket is.

**Telefonos ügyfélszolgálatunk jelenleg egységes és kiterjedt tájékoztatási szolgáltatással rendelkezik, kiemelt stratégia cél, hogy ügyfeleink egyre több közigazgatási szolgáltatást tudjanak telefonon keresztül is intézni.**

### Forradalmi lépés a telefonos ügyintézésben: Telefonos azonosítás szolgáltatás

***Intézd ügyeit térben és időben rugalmasan!  
Regisztrálj Telefonos Azonosítás szolgáltatást!***

Az elektronikus és telefonos ügyintézés alapja az azonosítás. A Telefonos Azonosítás egy újfajta azonosítási mód, amelynek használatával már egyes közigazgatási ügyek telefonon is intézhetők. A telefonos azonosítás mellett a szolgáltatás interneten keresztüli azonosításra is lehetőséget ad, gyakorlatilag az Ügyfélkapu alternatívájaként jelenik meg. A telefonos ügyintézés keretében egyre több szolgáltatás válik elérhetővé a közeljövőben.

### ***Erkölcsei bizonyítványt már telefonon is!***

Az eddig elérhető személyes és elektronikus ügyintézési (Webes Ügysegéd és OkmányApp) csatornákon kívül már telefonon is lehet igényelni az erkölcsi bizonyítványt a 1818-as számon működő Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül. Az új szolgáltatás mindenki számára elérhető, ehhez mindössze egy Telefonos Azonosítóra van szükség, amit személyesen lehet igényelni az ország bármelyik okmányirodájában vagy kormányablakában.

A regisztrációkor kapott azonosító számot a rendszer a későbbi telefonos ügyintézés során bekéri, így a jövőben már azonosított módon, személyes jelenlét és sorban állás nélkül intézhetők a közigazgatási ügyek.

## **1 szám 1000 féle lehetőséggel–A1818 kiterjesztése**

Ügyfeleink gyakran azonnali választ szeretnének a kérdéseikre, amelyeket könnyebben megkaphatnak telefonon keresztül. Egyetlen, könnyen megjegyezhető közszolgálati telefonszám, a lakossági ügyek kezelésének egyik legegyszerűbb módjának látszik, egyfajta telefonos „kormányablakként” működik. Az ügyfelek számára időigényes megtalálni a megfelelő információt és a releváns támogatást, az illetékes osztályt vagy a szükséges formanyomtatványt. A következő években 1818 ügyfélvonal több szolgáltatást is szeretne integrálni a szolgáltatási portfóliójába, így egy közszolgálati telefonszámmal a számos szolgáltatást lehetne igénybevenni.

A kiterjesztés első állomása, hogy akéményseprőipari közszolgáltatással kapcsolatban felmerülő kérdésekre – együttműködve a Belügyminisztérium Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságával – a Kormányzati Ügyfélvonal nyújt tájékoztatást az érdeklődők részére.



## **2. Szolgáltatások, és a szervezet hívószavai**

A rendezvény promotálási céljaira felhasználható szavak, rövid mondatok, amelyek csalogatóak, és motiválják a hallgatókat a stand meglátogatására.

***Térben és időben rugalmasan! Intézd az ügyeid elektronikusan!***

***„Lépj be az elektronikus ügyfélszolgálat világába!”***

Szolgáltatások megjelenítése – modern informatikai eszközökön történő bemutatása – interaktív stand keretében. Bemutatnánk azokat a szolgáltatásainkat, amelyek gördülékenyebbé és időtakarékosabbá teszik mindennapjainkat a hivatalos ügyeink intézése során. Számos olyan elektronikus szolgáltatás elérhető már, amelyet az ügyfelek – interneten, telefonon keresztül - kényelmesen és rugalmasan, bárhol és bármikor elérhetnek. Az elektronikus ügyintézés népszerűsítése hozzájárul a jövő generációjának neveléséhez, támogatásához.

***„Ismerd meg az e-közigazgatás világát!”***

- Erkölcsi bizonyítványt már telefonon is!
- Intézd ügyeid térben és időben rugalmasan!
- Regisztrálj Telefonos Azonosítás szolgáltatást!
- „Igényelt okmány nyomon követése” szolgáltatás
- „Előzetes időpontfoglalás” szolgáltatás
- „Webes ügysegéd” szolgáltatás