



KÜLGAZDASÁGI ÉS KÜLÜGYMINISZTERIUM

MINISZTER

Országgyűlés Hivatala
Irományszám: K/12328/A
Érkezett: 2016 OKT 14.

**Kövér László úr részére
az Országgyűlés elnöke**

Helyben

Tisztelt Elnök Úr!

Az Országgyűlésről szóló 2012. évi XXXVI. törvény 42. § (8) bekezdésére hivatkozással, megküldöm Szávay István országgyűlési képviselő „*Miért nem lehet egyszerűen, gyorsan és XXI. századi viszonyok között ügyeket intézni a bécsi konzulátuson?*” című, K/12328. számú írásbeli kérdésére adott válaszat.

Budapest, 2016. október „14.”

Tisztelettel:



Szijjártó Péter



KÜLGAZDASÁGI ÉS KÜLÜGYMINISZTERIUM

MINISZTER

Szávay István képviselő úr részére

Magyar Országgyűlés

Budapest

Tisztelt Képviselő Úr!

A hozzám intézett, az Országgyűlésről szóló 2012. évi XXXVI. törvény 42. § (8) bekezdésében foglaltak alapján írásbeli választ igénylő „*Miért nem lehet egyszerűen, gyorsan és XXI. századi viszonyok között ügyeket intézni a bécsi konzulátuson?*” című, K/12328. számú írásbeli kérdésére az alábbi tájékoztatást adom.

- ***Önökhöz is eljutottak-e hasonló észrevételek, kritikák a bécsi magyar konzulátus munkája kapcsán?***

A Bécsi Nagykövetség Konzuli Osztályának túlterheltsége kapcsán a Külgazdasági és Külügyminisztérium és a képviselet is kapott észrevételeket, ügyféli panaszokat; ezek orvoslásán folyamatosan dolgozunk, erre példa a külképviseleten az elmúlt hetekben előkészített és folyamatosan bevezetésre kerülő számos újítás (honlap tartalmi, szerkezeti megújítása, telefonos menürendszer megújítása, folyamatban új ügyfélablak kialakítása, új okmánykiadási időpontok).

- ***Tervezik-e bővíteni a konzulok, egyéb munkatársak létszámát annak érdekében, hogy az ügyintézési idő jelentősen lerövidülhessen?***

Az ügyfélfogadási körülmények javítása érdekében már folyamatban van a korábban jelzett átépítés, ezzel nő a kapacitás; az ügyintézői létszám nemrég emelkedett, de az átépítés után a forgalomhoz mérten a jövő évtől további bővítésre is sor kerül.

- ***Miért van számos esetben szükség arra, hogy különböző indokokkal Magyarországra irányítsák a bécsi konzulátuson ügyet intézni kívánó honfitársainkat? Nem lenne-e mód Bécsben is megoldani mindezeket?***

Csak azokkal az ügyekkel irányítják Magyarországra az ügyfeleket, amelyeket jogszabály szerint nem lehet a külképviseleten ellátni, vagy ha az ügyfél olyan sürgősségi ügyintézkést kér, amely az eljárásrend ismeretében a kért határidőre külképviseleten nem teljesíthető.

- ***Ellenőrzik-e valamilyen módon azt, hogy a konzulátus munkatársai megfelelő módon, megfelelő stílusban kommunikálnak-e az állampolgárokkal?***

A konzulátus munkatársai képzésének része ez is; ha az ügyfél bajba kerül, akkor ott helyben, azonnal kell kérnie a konzul intézkedését; célunk a kulturált, udvarias és ügyfélbarát eljárás.

- ***Tervezik-e mosdó, pelenkázó kialakítását az ügyfélterekben?***

A külképviseleten a korábban jelzett átalakítás megkezdéséig az ügyfelek jelzéseinek eredményeképpen az utóbbi hónapokban az ügyfélváróban pelenkázó is a várakozók rendelkezésére állt, szoptatásra pedig már régebb óta és jelenleg is lehetőség van a konzuli helyiségekben, melyet a képviselet munkatársai külön kérésre biztosítanak.

- ***Január 1-jével megoldódott-e az ausztriai családi pótlék igénylésével kapcsolatos anomália? Mekkora most az ügyintézési idő?***

Az osztrák hatóságok döntése alapján 2016. január elsejétől kezdve csak akkor kapnak családi pótlékot az Ausztriában élő magyar állampolgárok, ha az anya és a gyerek is bizonyítottan életvitelszerűen Ausztriában él, vagyis állandó lakcímre bejelentkeztek. Az osztrák hatóságok viszont az ilyen kérelmeknél egyenként megkeresik a Magyar Államkincstár Győr-Moson-Sopron megyei kirendeltségét és leellenőrzik náluk, hogy az adott család az adott gyermekre felvesz-e valamilyen juttatást Magyarországon is, így az ügyintézési időbe ezt a folyamatot is bele kell számítani.

Budapest, 2016. október „14”

Tisztelettel:



Szijjártó Péter