

# Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ

Nemzetközi viszonylatban is gyakran megjelenő probléma, hogy a kormányzati rendszerek lassúak és nehézkesek az állampolgárral folytatott kommunikációban, ráadásul nehezen hozzáférhetőek a közigazgatáshoz kapcsolódó információk. Ennek a problémának a megoldására a világon számos helyen vezettek már be közigazgatási jellegű ügyféltájékoztató rendszereket, amelyek igen sikeresnek mondhatóak.

A **Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ célja** globális és hatékony többcsatornás fogadó-válaszadó szolgálat megszervezése, amely egyértelmű és azonnali válaszokat nyújt az állampolgárok és a vállalkozások számára.

**Feladat** az állampolgárok, vállalkozások és egyéb szervezetek teljes körű és szakszerű tájékoztatása, útbaigazítása a közigazgatással kapcsolatos ügyeik gyors és hatékony intézése érdekében - a Kormányzati Portállal és az ügyfélkapuval együttműködve - egy központi telefonszámon, a **189-as kék számon** (hang és sms eléréssel) és a **189@ugyfelvonal.hu** központi e-mail címen. Az ügyintézésre fordított idő várható csökkentésével hatékonyabb igazgatási működés alakul ki, a szolgáltatások minősége jelentősen javul. A közigazgatási szolgáltatásokban a jogegyenlőség túl az esélyegyenlőség is egyre jobban érvényesül, és az állampolgárok és vállalkozások igényeihez jobban igazodó közszolgáltatás jön létre.

A Központ ellátja az EU állampolgárai és az idegen nyelven érdeklődők eligazítását is a magyar közigazgatási eljárások rendszerében az egyes ügytípusokra vonatkozóan (angol, német, francia nyelven).

[A Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ honlapja](#)