




GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

# KÖZÉPTÁVÚ INTÉZMÉNYI STRATÉGIA



  
Rigó Csaba Balázs  
a GVH elnöke

## TARTALOMJEGYZÉK

---

<b>I. Küldetés</b> .....	<b>3</b>
<b>II. Jövőkép</b> .....	<b>4</b>
<b>III. Alapértékeink</b> .....	<b>5</b>
III. 1. Törvényesség és tisztességes eljárás .....	5
III. 2. Ügyfélközpontúság.....	5
III. 3. Szakmaiság.....	5
III. 4. Munkatársak együttműködése és elismerése.....	5
III. 5. Integritás, transzparencia és kiszámíthatóság.....	6
III. 6. Autonómia és partnerség.....	6
<b>IV. A Középtávú Intézményi Stratégia fő céljai</b> .....	<b>8</b>
Stratégiai céltérkép.....	10
<b>V. Stratégiai irányok részletes megfogalmazása</b> .....	<b>11</b>
V. 1. Szakmaiság.....	11
V. 2. Hatásosság.....	11
V. 3. Ügyfélközpontúság.....	12
V. 4. Hatékony eljárások .....	12
V. 5. Integritás, korrupció elleni fellépés .....	12
V. 6. Modern, korszerű és költséghatékony működés.....	13
V. 7. Folyamatos és aktív partneri együttműködés .....	14
V. 8. Tudásmenedzsment .....	14
V. 9. Technológiai lépéstartás .....	14
V. 10. Stabil, kompetens munkaerő .....	15
V. 11. Vonzó munkáltató .....	15
V. 12. A GVH tevékenységének hasznosulása, a kommunikációs eszközök tudatos alkalmazása.....	16

## I. KÜLDETÉS

---

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH vagy Hivatal) 1991. január 1-jén kezdte meg működését, miután az Országgyűlés az 1990. évi LXXXVI. törvény elfogadásával törvénybe iktatta a versenyellenes magatartások tilalmát és a szabályok betartására létrehozta a Hivatalt.

A GVH küldetése működésének megkezdése óta lényegében változatlan<sup>1</sup>: A GVH független államigazgatási szervként örököl a verseny tisztasága és szabadsága felett a fogyasztói jólét növelése érdekében. Fellép a tisztességtelen és a versenykorlátozó piaci magatartásokkal szemben, felügyeli a versenyt szolgáló piaci szerkezetek fennmaradását. Hozzájárul a versenybarát szabályozási környezet kialakulásához, a verseny széles körű elfogadottságához, segíti a fogyasztók és a vállalkozások tudatos piaci magatartását.

**A küldetésből tehát kirajzolódik a GVH tevékenységének három alappillére:**

- 1. versenyfelügyelet, mint klasszikus hatósági tevékenység,*
- 2. versenypártolási tevékenység, azaz a szabályozási környezet alakítása,*
- 3. a fogyasztói, valamint vállalkozói versenykultúra fejlesztése.*

Külön sajátossága a GVH-nak, hogy a hagyományos versenyhatósági feladatok mellett **fogyasztóvédelmi feladatokat is ellát**. Továbbá az OECD-GVH Budapesti Versenyügyi Regionális Oktatási Központ társalapítójaként nemzetközi szinten is elismert, aktív szereplő. Ezt a tényt mi sem bizonyítja jobban, hogy a **GVH számos nemzetközi szervezetben és szintéren részt vesz a szakmai tapasztalatcserében** (ICN, ECN, ENSZ-UNCTAD, V4+, bilaterális kapcsolatok), továbbá a magyar Versenyhatóság elnyerte az ICN 2021-es nemzetközi konferencia rendezési jogát.

A Gazdasági Versenyhivatal egy olyan **modern, nemzeti, ügyfélközpontú, integritásalapon működtetett hivatal**, amely képes reagálni a váratlan helyzetekre, és amely a hatékony működés és közbizalom megtartása érdekében készen áll a folyamatos szervezeti megújulásra.

---

<sup>1</sup> Ez a megfogalmazás a 2015-2018 közötti időszakra vonatkozó középtávú intézményi stratégia alkotása során született.

## II. JÖVŐKÉP

---

**A GVH elismert, a versennyel kapcsolatos szakmai kérdésekben meghatározó befolyással bíró, folyamatosan megújuló és együttműködő intézmény.**

Időszerű, a versenyproblémához igazodó fellépésével képes a piaci folyamatokat a fogyasztói jólét növelése érdekében ténylegesen befolyásolni. Döntései magas szakmai színvonalat képviselnek, jogalkalmazása következetes és kiszámítható. A magyar Versenyhatóság a hazai versenyjog fejlesztésében élen jár, aktív és évtizedek óta elismert szereplője a tevékenységét érintő nemzetközi szervezeteknek. Kiemelt cél e szakmai megbecsülés és reputáció fenntartása és továbbfejlesztése.

A fogyasztók és vállalkozások piaci versennyel kapcsolatos tudatosságát és tájékozottságát kommunikációs és megfelelésre ösztönző tevékenységével erősíti.

Hatósági eljárásait hatékonyan, az eredményesség elsődleges figyelembevételével vezeti. Átláthatóan, ügyfélbarát módon és társadalmilag felelősen működik. **Szervezeti kultúráját és működését tudatosan fejleszti. Gyarapítja tudásvagyonát és piaci ismereteit, lépést tart a technológiai változásokkal.**

A GVH számára alapvető érték a magas szintű szaktudással, kompetenciával rendelkező közszolga. A munkatársak elkötelezettek és motiváltak, feladataikat felelősségteljesen, teljesítményorientáltan látják el, megfelelő anyagi és szakmai megbecsülés mellett.

### III. ALAPÉRTÉKEINK

---

**III. 1. Törvényesség és tisztességes eljárás.** A GVH tevékenységét a magyar és az európai uniós jogszabályok alapján, az eljárásban érintett személyek jogainak tiszteletben tartásával és e jogok érvényesülésének elősegítésével végzi, teljesítve az eljárásban érintettek kölcsönös együttműködésével kapcsolatban ráháruló elvárásokat. **A GVH minden munkatársának pártatlanul és a tisztességes eljárás követelményét szem előtt tartva kell az ügyeket intéznie.** A tisztességes eljárás követelménye olyan elvárás, amely az Alaptörvényben, a jogszabályokban, illetve az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktaiban lefektetett eljárási jogi szabályok betartását és biztosítását követeli meg a hivatali ügyintézés során.

**III. 2. Ügyfélközpontúság.** Az ügyfél- illetve közönség-központúságnak a szervezeti kultúrát átható alapértékekké kell válniuk. **Alapvető elvárás, hogy a GVH eljárásai átláthatók, kiszámíthatóak legyenek, és a feladatuk gyakorlása során a munkatársak ügyeljenek arra, hogy az ügyfelekre szükségtelen terheket ez ne rójon, feljüket nyílt és kétirányú kommunikáció folyjon.** A közigazgatás egészében megfigyelhető az ügyfélszolgálat szakmává válásának folyamata, amelyben az e területen dolgozó munkatársak – szakmai kompetenciáik mellett – az ügyfelek kiszolgálásával, a közönségkapcsolatokkal összefüggő sajátos képességeket és készségeket sajátítanak el. Az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő munkatársak tevékenysége, hozzáállása döntően befolyásolja az egész intézményről alkotott képet, ezért a szükséges kompetenciáik fejlesztésére kiemelt figyelmet kell fordítani.

**III. 3. Szakmaiság.** A GVH megköveteli és támogatja a szakmai kiválóság követelményének – mint a GVH egész tevékenységét meghatározó értéknek – a munkatársak általi érvényre juttatását. Ennek jegyében a **feladatellátást magas fokú szakmai igényességnek és a szakmai megfontolások következetes képviselésének kell jellemeznie.** A működés egészét átható szakmaiság hozzájárul ahhoz, hogy a GVH tevékenységeinek ellátása során hatékony, fellépéseinek eredményét tekintve hatásos, döntéseiben jogszerű, megalapozott és következetes lehessen, és ezzel megőrizze, illetve tovább növelje szakmai presztízsét.

**III. 4. Munkatársak együttműködése és elismerése.** A munkatársak a közreműködésükkel kialakított hivatali célok megvalósítását helyezik előtérbe a munkájuk során, és a jó egyéni teljesítmény elérésének igényén túl, egymást segítve, egymással együttműködésben egy összetartó közösség megteremtése és a közös teljesítmény elérése érdekében végzik a tevékenységüket. **A GVH kiemelt jelentőségűnek tartja a munkatársaknak a GVH feladatainak a szakmaiság értéke alapján történő ellátása szempontjából nélkülözhetetlen együttműködésének elvárását és támogatását.**

A GVH munkatársai az intézmény küldetése, értékei és stratégiai célja iránti szakmai lojalitással látják el feladataikat, melynek ellentételezéseként a GVH a jogszabályok nyújtotta keretek között anyagilag és erkölcsileg elismeri a köz szolgálatát vállaló, munkájukat a szakmaiság értéke alapján, magas színvonalon teljesítőket, megadva a lehetőséget szakmai továbbfejlesztésükhöz is.

**III. 5. Integritás, transzparencia és kiszámíthatóság.** A GVH elkötelezett aziránt, hogy működése a lehető legnagyobb mértékben átlátható, és a szakmai, valamint a szélesebb nyilvánosság számára is megismerhető legyen. **A transzparencia és a kiszámíthatóság biztosítását megkövetelik a tisztességes eljárás elvei, és ez elősegíti a jogbiztonságot, így a GVH oldaláról következetes jogalkalmazást, a piaci szereplők oldaláról pedig az önkéntes jogkövetést és a jogérvényesítést.**

A GVH autonóm státuszával összefüggésben is jelentőséget tulajdonít az átlátható működésnek és a tájékoztatásnak – mivel az egyrészt támogatja a felelős működést és hitelességet kölcsönöz a GVH-nak, másrészt pedig előfeltétele a versennyel foglalkozó szakmai közönség felől érkező igényes észrevételeknek és kritikáknak, amelyek egy független versenyhatóság esetében különösen fontosak, és amelyek fogadására a GVH nyitott.

**A GVH munkatársa köteles a tudomására jutott korrupciós tevékenységet, a közpénzek és a közvagyon tárgyainak pazarló, magáncélra történő vagy nem átlátható felhasználását, a tisztességes eljárás követelményét sértő tevékenységet, továbbá az ezek veszélyével fenyegető helyzetet hivatali felettesének, illetve a hatáskörrel rendelkező hatóságnak jelezni.** A GVH a hivatásetikai normák gyakorlati alkalmazhatóságát belső szabályozással (Etikai Kódex) is biztosítja, amely garantálja a bejelentők védelmét és a bejelentések független kivizsgálását.

**III. 6. Autonómia és partnerség.** **A GVH autonóm államigazgatási szerv, elnöke az Országgyűlésnek tartozik beszámolóval.** Működése során partneri együttműködésre törekszik a tevékenységével érintett külső érdekelttel. Tekintetbe veszi az általános gazdaságpolitikai és a piaci környezetet, és figyelemmel van más érdekeltnek nézőpontjára. Ezen belül a **GVH különleges partnerként tekint az egyes szektorok gazdasági szabályozásáért felelős szektorális felügyeleti hatóságokra, illetve más közigazgatási szervekre,** törekszik a velük való együttműködés különféle formáira, ideértve az egyes problémák kezelése érdekében történő fellépés összehangolását, és az egyes hatóságok rendelkezésére álló eszközök kombinált alkalmazását is.

A GVH figyelmet fordít más, versenypolitikai kérdésekkel foglalkozó intézmények működésére és hasznosítja az így nyert tapasztalatokat, elsősorban a megismert összefüggések és megközelítések, valamint módszerek felhasználása, megfelelő adaptálása révén. A szóban forgó intézmények közé tartoznak a külföldi versenyhatóságok és szektorális felügyeleti hatóságok, valamint egyes nemzetközi szervezetek (különösen ECN, OECD, Nemzetközi

Versenyügyi Hálózat, ENSZ UNCTAD) is. A GVH a partneri együttműködés fontos szereplőjeként viszonyul a hazai és nemzetközi szakmai közösségekben, illetve tudományos életben működő személyekhez, szervezetekhez, intézményekhez, valamint a civil szférához is.

## IV. A KÖZÉPTÁVÚ INTÉZMÉNYI STRATÉGIA FŐ CÉLJAI

---

A Középtávú Intézményi Stratégiára vonatkozó célok kidolgozásához – a korábbi stratégiához hasonlóan – az értékmodell szolgált alapul. Ebben a modellben a következő kérdések megválaszolásával rajzolódnak ki a követendő főbb stratégiai irányvonalak:

### 1. Mik azok az eredmények, társadalmi hasznok, amiket a Hivatal tevékenységével létre kíván hozni?

A Hivatal küldetéséből adódnak azok az értékek, amelyek a Hivatal működésének ultima ratióját jelentik és változatlanok a következő tervezési időszakban is: a **társadalmi jólét növelése a tisztességes piaci verseny biztosításával**, melyet a klasszikus hatósági tevékenységen túl a versenykultúra fejlesztése által lehet leginkább elérni a gazdaságban.

### 2. Melyek azok a főbb érdekelti elvárások, amelynek a Hivatal meg kíván felelni?

A Gazdasági Versenyhivatalnak számos érdekeltje („stakeholdere”) van, akik különböző és nagyszámú elvárást támasztanak vele szemben. A legfontosabb érdekelttek: fogyasztók, vállalkozások, Országgyűlés, jogalkotást előkészítők, társhatóságok, szakmai szervezetek.

*A Középtávú Intézményi Stratégia három elvárásnak kíván a leginkább a korábbi időszakhoz hasonlóan:*

- 1. magas szintű szakmaiság, elsődleges a döntések és a szakmai működés magas minősége,*
- 2. ügyfélközpontúságot előtérbe helyezése (amelyik tevékenységében ez csak lehetséges),*
- 3. hatásosság.*

Hatásosság alatt olyan időszerű, a célnak megfelelő beavatkozás (versenyfelügyelet szankcionáló-visszatartó vagy iránymutató-támogató jelleggel, szabályozási környezet alakítása, kommunikációs, megfelelést ösztönző tevékenység, stb.) vagy beavatkozások kombinációja értendő, mellyel a **fogyasztói jólét a legcélszerűbben emelhető az érzékelt piaci probléma korrekciójával**. A hangsúly a probléma gyökerének feltárására, illetve kezelésére kerül. A hatásosságra tipikus példa a bírságmérsékléssel együtt járó kötelezettségvállalás, amely fogyasztói kompenzációra



irányul. Ez olyan célnak megfelelő beavatkozás, amellyel gyorsabban megvalósítható a fogyasztói jólét növelése, mint egy hosszas bírósági jogvita során.

### **3. Melyek azok a folyamatok, amikre fókuszálnia kell, illetve miben legyen a Hivatal kiváló ahhoz, hogy a kiemelt érdekelti elvárásokat ki tudja elégíteni?**

A magas szintű szakmaiságot és hatásosságot a modern, korszerű működés erősítésével, fejlesztésével, valamint az eljárási hatékonyság növelésével látja elérhetőnek a Hivatal a következő időszakban.

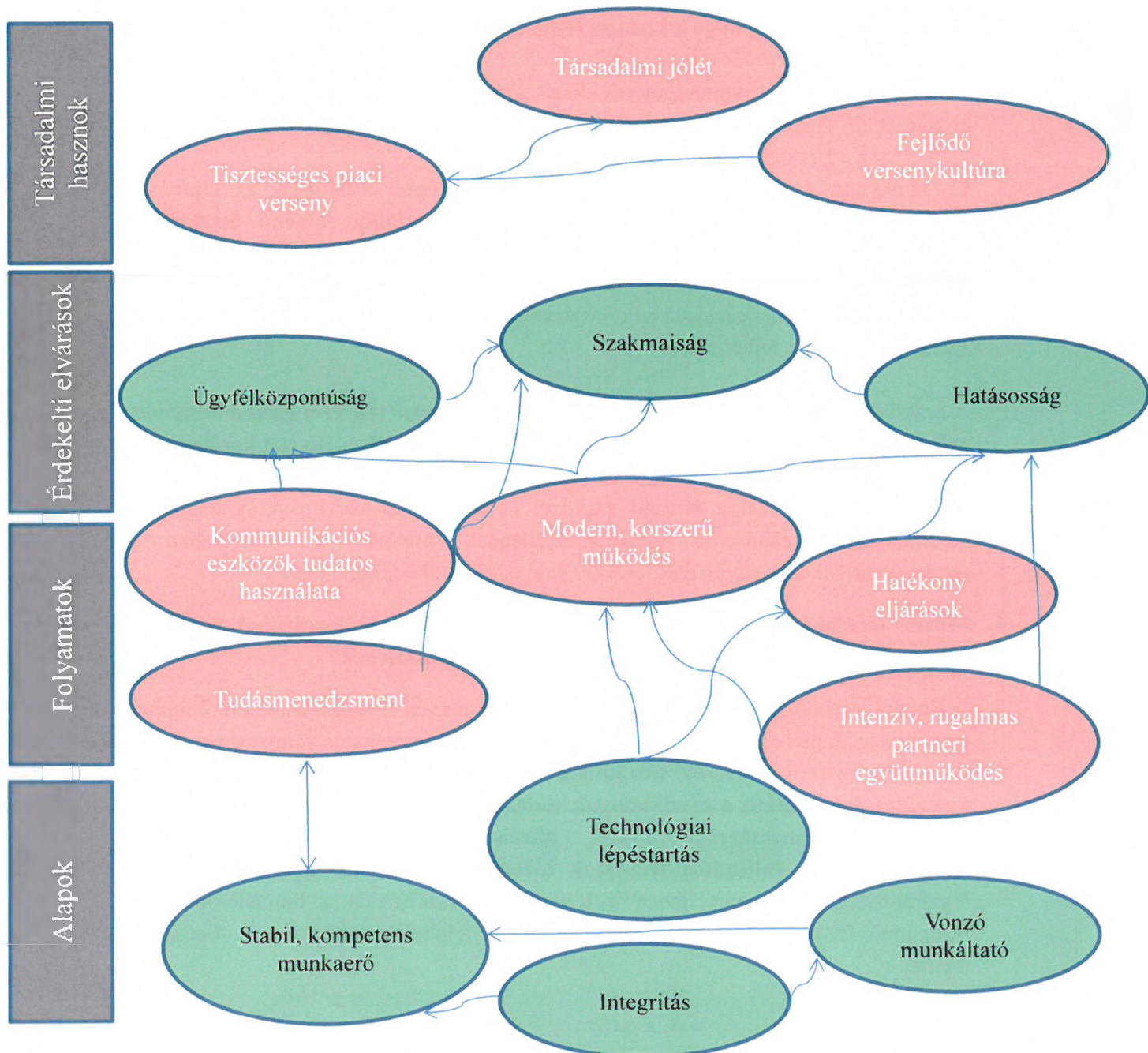
Ez konkrétan a **prioritások mentén történő fellépés erősítését, az eljárások folyamatos, kockázat- és erőforrásigény szempontjából történő értékelését, valamint a belső működés további fejlesztését** jelenti a szervezet reagáló képességének javítása céljából (pl. rugalmas szervezeti struktúra kialakítása, projektszemlélet elterjesztése, adminisztratív feladatok csökkentése, automatizálás, speciális szaktudás fejlesztése).

A szaktudás folyamatos fejlesztése különösen fontos belső tényező, ezért a szervezeti tudásmegosztás, mint stratégiai cél külön is kiemelésre került a Hivatal korfájára. Az időszakonként megugró fluktuáció és az ügynevezett forgóajtó effektus felszámolása kiemelt feladat. Mivel a Hivatal eszközei és erőforrásai korlátosak, a magasabb eredményesség eléréséhez nélkülözhetetlenek minősül a stratégiában a társszervezetekkel és egyéb partnerekkel való együttműködés erősítése.

### **4. Milyen területeket szükséges ahhoz fejleszteni, milyen erőforrásokat szükséges biztosítani ahhoz, hogy a kiemelt folyamatok jól működjenek?**

A Hivatal legfontosabb erőforrása a speciális szaktudással és tapasztalattal bíró humán munkaereje. A piacok és a vizsgált magatartási formák folyamatos változásban vannak és mindig újszerű kihívások elé állítják a Hivatalt. Ezért a **sikeres működéshez kulcsfontosságú mind a munkatársak tudásának folyamatos fejlesztése, mind a munkatársak megtartása önálló, felelősségteljes munkavégzést igénylő munkakörök és változatos feladatok biztosításával**. Kiemelt stratégiai célként fogalmazódott meg ezért ebben a tervezési időszakban is a humánerőforrások biztosítása és megtartása a korszerű technikai feltételek rendelkezésre bocsátása mellett.

STRATÉGIAI CÉLTÉRKÉP (értékmodell alapján)



## V. A STRATÉGIAI IRÁNYOK RÉSZLETES MEGFOGALMAZÁSA

---

### V. 1. Szakmaiság

A GVH hazai és nemzetközi presztízsének növelésére törekszik azáltal, hogy folyamatosan magas minőségű szakmai teljesítményt nyújt és a versenyjog, valamint a hazai versenykultúra fejlesztésében élen jár. A GVH ezért:

1. A prioritásokba tartozó ágazatokban figyelemmel kíséri a piaci folyamatokat, gazdaságfejlesztési és versenypártolási műhelyt működtet.
2. Eljárásai a jogi-közgazdasági standardoknak megfelelnek, állják a bírói kontroll tesztjét.
3. Működésének átláthatóságát, döntéseinek következetességét és kiszámíthatóságát a soft law eszközeivel támogatja.
4. Fejleszti a visszaélésekre, szabálytalanságokra és korrupciós kockázatokra vonatkozó jelzések fogadására és kivizsgálására vonatkozó eljárásrendjét.
5. A hazai versenyjog fejlesztését, nemzetközi keretrendszernek való megfelelését aktívan elősegíti.
6. Szakmai rendezvényekkel támogatja a versenyjogi tudás bővülését.
7. Aktívan részt vesz a nemzetközi versenyjogi szervezetek munkájában.

### V. 2. Hatásosság

Beavatkozásai, fellépései révén a GVH ténylegesen is képes eredményeket, pozitív elmozdulást elérni a versenyviszonyok korrekciója és a fogyasztói jólét növelése érdekében a piacok működését érintő problémák megoldásában. A GVH ezért:

1. A rendelkezésére álló eszközportfólió proaktív, célzott használatával biztosítja a probléma időszerű és érdemi megoldását célzó fellépést. Eljárásainak hatásosságát innovatív kommunikációs eszközökkel, valamint a jogalkotónak szóló jelzésekkel támogatja.
2. A látókörébe került magatartások fontossági osztályozása révén - törvényben meghatározott feladatkörét is figyelembe véve - azon problémákra fókuszál, ahol a fogyasztók érdekében képes eredményt elérni.
3. A hatékonyabb fellépés, illetve működés érdekében ciklikus, középtávú - stratégiai jellegű, de operatív megfontolásokat is tartalmazó - iránymutatásokat bocsát ki.
4. Törekszik fogyasztóvédelmi eszköztára alkalmazásának bővítésére, annak érdekében, hogy a fogyasztói érdekek védelme közvetlenül kerüljön a versenyhatósági működés középpontjába.

### **V. 3. Ügyfélközpontúság**

A működést az ügyfél-orientáltság hatja át: az eljárások átláthatóak, hatékonyak és szükségtelen terheket nem rónak az ügyfelekre, a kapcsolattartás egyszerű. A GVH különleges körülmények között a megváltozott körülményekhez alkalmazkodó, az ügyfelek kérelmeinek kezelését és az egyes eljárási cselekmények gördülékeny menetét biztosító intézkedési tervet készít, amit az állampolgárok részére hozzáférhetővé tesz. A GVH ezért:

1. Az elektronikus kapcsolattartás eszközeit továbbfejleszti. A GVH folyamatosan fejleszti és szélesíti a GVH-hoz fordulás lehetőségeit.
2. A fúziós eljárások hatékonyságát fenntartja.
3. A panaszt és bejelentést tevők magas szintű ügyfél-elégedettségét megtartja.
4. Tájékoztató eszközeinek tartalmát naprakészen tartja.
5. Figyelembe veszi az ügyfelek különleges körülményekkel összefüggő nehézségeire való hivatkozást, így különösen, ha a kért adatok összegyűjtése a különleges körülmények fennállása esetén a szokásosnál több időt igényelhet.

### **V. 4. Hatékony eljárások**

A GVH olyan tisztességes hatósági eljárásokat folytat le, amelyekkel megfelelő időben és erőforrásainak felelős felhasználásával reagál a fogyasztói jólétre veszélyt jelentő piaci folyamatokra. A GVH ezért:

1. A határidők hatékony kihasználását biztosítja a rendelkezésre álló eljárási eszközök aktív és adekvát használatával.
2. Folyamatos kockázatelemzést végez a versenyfelügyeleti eljárások során az erőforrásokkal/eszközökkel történő arányos gazdálkodás érdekében.
3. Támogatja a projekt szemléletű munkavégzést, a projektkultúra meghonosítására törekszik a feladatok és erőforrások optimalizálása révén.

### **V. 5. Integritás, korrupció elleni fellépés**

A GVH a verseny védelme érdekében ellátott mindhárom alapfeladata körében kiemelt figyelmet fordít Magyarország Kormányának a Nemzeti Korrupcióellenes Stratégiában lefektetett célkitűzéseinek megvalósítására. Az egyéni és szervezeti integritás erősítése érdekében segítséget nyújt mind munkatársai, mind a tevékenységében érdekelt számára a korrupciós veszélyek időben történő felismerésére, azok elkerülésére, a korrupció észlelése esetében követendő eljárásokban. Ennek keretében a GVH:

1. Együttműködik a közsféra szereplőivel a korrupció elleni fellépés érdekében, csatlakozik a korrupció elleni közös nyilatkozathoz.
2. Versenypártolási feladatkörében segíti a jogszabályi környezet alakítását és a versenybarát jogalkotást.
3. Az eljárásai során az elektronikus közigazgatási ügyintézésben rendelkezésre álló technológiai lehetőségeit hatékonyan használja fel a korrupció elleni küzdelem érdekében.
4. Növeli az egyéni és szervezeti integritás-tudatosságot a Hivatal munkatársainak képzésével, a Hivatásetikai Kódex elveinek tudatosításával.
5. Ügyintézési folyamataiban rejlő integritás kockázatok csökkentése érdekében az átlátható, egyszerű, gyors technológiák, munkamódszerek alkalmazását támogatja.
6. Létrehozza az integritás tanácsadói jogintézményét, évente felméri a Hivatalnál felmerülő korrupciós kockázatokat és integritási intézkedési tervet készít.
7. A Hivatal rendelkezésére álló eszközrendszerével fellép és harcol a korrupció és a közbeszerzési kartellek ellen.

#### **V. 6. Modern, korszerű és költséghatékony működés**

A gyorsan változó, digitális környezetben a GVH működésének folyamatos fejlesztésével, korszerűsítésével reagál. Ennek érdekében a GVH a következő tevékenységeket végzi:

1. Piaci anomáliák korszerű vizsgálati módszerekkel, technikákkal való feltárása, detektálása.
2. Belső működés korszerűsítése a szükséges humán erőforrások átcsoportosítási lehetőségének megteremtésével.
3. Kompetenciák fejlesztése, tudás gyűjtése a technológiai vívmányok és ezzel kapcsolatos szakmai ismeretek területén.
4. Belső ügyintézési folyamatok egyszerűsítése és automatizálása.
5. GVH belső kontrollrendszerét példaértékű módon fejleszti tovább.
6. A GVH költséghatékony működése érdekében a fenntartási és működési (személyi és tárgyi) kiadások optimalizálására kerülnek.

## **V. 7. Folyamatos és aktív partneri együttműködés**

A GVH aktívan együttműködik a társhatóságokkal és a szakmai szervezetekkel. A partneri kapcsolatok során a GVH a rugalmasságot és a célravezető kommunikációt kritikusnak tartja, ezért a beérkező megkeresésekre jellegüknek megfelelően reagál. A GVH ezért:

1. A fennálló együttműködési megállapodásokat és azok működését rendszeresen nyomon követi, szükség szerint megújítja, továbbá együttműködési hálózata keretében folyamatos konzultációt tart fenn, és összehangolt lépéseket tesz együttműködési partnereivel a korrupció-megelőzés érdekében.
2. Az észlelt piaci problémákról jelzést küld az érintett hatóságoknak, illetve szükség szerint közös fellépést kezdeményez, abban részt vesz.

## **V. 8. Tudásmenedzsment**

A GVH a munkatársak által megszerzett, illetve a szervezetben fellelhető tudás és ismeret gyűjtése, rendszerezése, valamint könnyű megismerhetősége és hasznosíthatósága érdekében tudásmenedzsment rendszert alakít ki. A GVH ezért:

1. Megteremti a támogató infrastruktúrát, a szervezetben fellelhető tudást feltérképezi és összegyűjti.
2. A tudás áramlását segítő folyamatokat, csatornákat és ösztönzőket fejleszti. Motiválja a munkatársait a tudás megosztására, az egyéni tudás szervezeti szintű hasznosulása és megőrzése érdekében.
3. Tudományos háttérbázist hoz létre, amelynek keretében eljárásaiba becsatornázza a felhalmozódó tudást. Ennek részeként egyebek mellett tudományos konferenciákat szervez, szakmai folyóiratot gondoz.

## **V. 9. Technológiai lépéstartás**

A GVH folyamatosan figyeli a legújabb információs technológiákat, amelyeket lehetőség szerint felhasznál napi munkavégzésében, valamint figyelembe veszi a szakmai feladatvégzése során. Mindezek figyelembevételével:

1. Korszerű informatikai eszközparkot biztosít munkatársai részére.
2. Papírtmentes folyamatokat alakít ki és támogatja a környezetkímélő megoldásokat előtérbe helyező ügyintézési formákat.

3. Biztosítja a Hivatal feladatainak ellátásához szükséges modern technikai feltételeket a Hivatal munkatársai részére különleges körülmények esetében, illetve atipikus munkavégzési formákra nézve is.
4. Modern technológiai megoldásokat kínál az ügyfelek részére az eljárási cselekmények hatékony intézése érdekében.

#### **V. 10. Stabil, kompetens munkaerő**

A GVH-nak elengedhetetlenül fontos a jó egyéni teljesítményre, az egyéni tudás és kompetencia fejlesztésére törekvő munkatársak folyamatos rendelkezésre állása. A GVH ezért:

1. Megfelelő szaktudással és kompetenciákkal rendelkező munkaerőt toboroz, ill. az új munkaerő támogató integrálásáról gondoskodik.
2. Képzési folyamatait fejleszti, korszerű képzéseket biztosít annak érdekében, hogy a gyorsan változó gazdasági folyamatok által diktált kihívásokhoz igazodó, adekvát tudással rendelkező szakembereket foglalkoztasson. Támogatja munkatársai önképzését a szervezet számára hasznos tudás megszerzésében.
3. Intézkedéseket hoz a munkaerő megtartása és a fluktuáció csökkentése érdekében. Követi a munkaerő-piaci változásokat, humánerőforrás rendszereinek fejlesztésénél figyelembe veszi a munkavállalói elvárásokat.
4. A szakmai igényesség és szakmai lojalitás mentén kialakított munkaköri követelményeket megszilárdítja. A Hivatal stratégiai céljainak elérését támogató, átlátható és egységes teljesítményértékelési rendszert működtet.

#### **V. 11. Vonzó munkáltató**

A GVH olyan munkáltató kíván lenni, ahol a munkakörülmények, a szakmai karrierlehetőségek és a munkahelyi légkör miatt a munkavállalók motiváltak és lojálisak. A modern kor munkavállalói által támasztott igényeknek való megfelelés érdekében rugalmas és korszerű humánerőforrás menedzsmentet működtet, melynek következtében vonzó munkáltatóként jelenik meg a humánerőforrás piacon. A GVH ezért:

1. Az egyéni sikereket lehetővé teszi és elismeri. Megteremti annak lehetőségét, hogy a szakmai karrier kibontakozhasson és a szervezet megfelelő szintjén hasznosulhasson.
2. Hazai és nemzetközi képzési lehetőségeket, gyakornoki programokban való részvételi lehetőségeket biztosít. Vezetőit folyamatosan fejleszti, hogy az emberközpontú vezetés jegyében a stratégiai alapértékeken nyugvó, kölcsönös megbecsülésre és együttműködésre épülő vezetői kultúra váljon általánossá.

3. A Hivatalon belüli mobilitást támogatja. Átjárhatóságot biztosít az egyes szervezeti egységek között és - az egyéni felelősség megtartása mellett - ösztönzi a csoportmunkát.
4. Atipikus foglalkoztatási lehetőségeket biztosít a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése érdekében. Családbarát munkahelyként intézkedéseivel támogatja a gyermeket nevelő munkatársakat családi kötelességeik teljesítésében.
5. Munkavállalói jólét- és egészségtámogató juttatásokat nyújt és programokat szervez.
6. Társadalmi felelősségvállalási tevékenységével nem csak szakmai, de szélesebb társadalmi értékek létrehozására is ösztönzi munkatársait.
7. Zöld hatóságként csökkenti a Hivatal működése során keletkező „ökológiai lábnyomot”.
8. Felelősséget visel a társadalom hátrányos helyzetű csoportjai iránt, amelyet cselekvéseiben is megjelenít.

## **V. 12. A GVH tevékenységének hasznosulása, a kommunikációs eszközök tudatos alkalmazása**

A GVH nyitott, kétirányú, kezdeményező és közérthető kommunikációt folytat annak érdekében, hogy elősegítse az ügyfelek tájékozottságát és felkészültségét, valamint a GVH számára szükséges információk rendelkezésre állását.

1. A GVH tevékenysége, döntései és kommunikációja során minden esetben következetes, hiteles és megbízható szervezetként jár el. Tervezett kommunikációjával irányítja üzeneteit és kommunikációs céljainak elérését. Céljai közé tartozik, hogy a kommunikációs csoportok megértsék, elfogadják, támogassák a GVH tevékenységét, bizalommal forduljanak hozzá.
2. A Hivatal valamennyi kommunikációs csatornáján egységes arculatot használ, ezzel is kifejezve, hogy a GVH büszkén őrzi nemzeti értékeinket, valamint szervezeti értékeit.
3. A minél szélesebb körű, hiteles tájékoztatás és a fogyasztói tudatosság érdekében a GVH folyamatosan igyekszik új csatornákat megnyitni a fogyasztók felé.
4. A GVH kommunikációs tevékenysége során kiemelt figyelmet fordít a jelentős védelemre szoruló, ún. sérülékeny fogyasztói csoportokra (idősek, betegek, családok, gyermekek) annak érdekében, hogy visszaszorítsa az ilyen csoportok sérelmére elkövetett versenyjogi jogsértések számát.

Lezárva: Budapest, 2023. január 10.