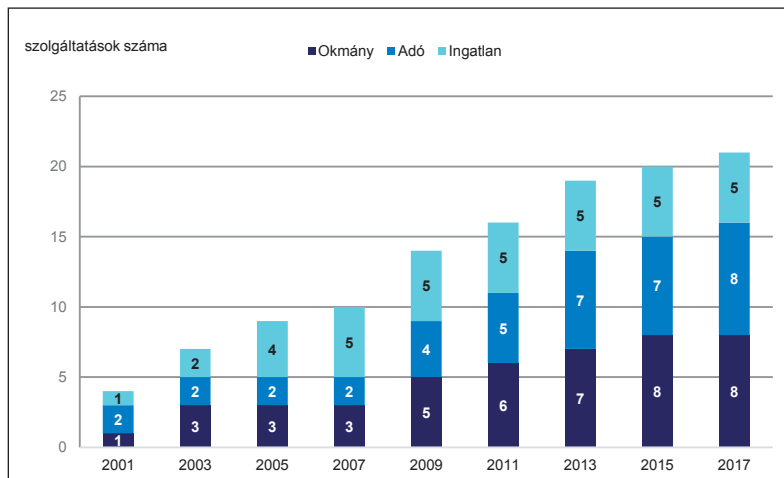


H.2.1. Az ügyintézés menetét támogató szolgáltatások száma

A magyar közigazgatásban továbbra is a személyes ügyintézés a legelterjedtebb és egyben mindenki számára hozzáférhető ügyintézési mód. A közigazgatás által nyújtott szolgáltatások abban az esetben tudják érdemben javítani az állampolgárok komfortérzetét, ha fejlettségükben és hatékonyságukban lépést tudnak tartani a hétköznapi életben – például a banki és a közüzemi ügyintézésük során – már megszokott szolgáltatásokkal. A közigazgatás-fejlesztési stratégiából kiolvasható az a kormányzati törekvés, hogy a bürokratikus terhek csökkentése érdekében elektronikus támogató szolgáltatásokat vezessenek be.

Jelen mutató kapcsán azt vizsgáltuk, hogy milyen támogató szolgáltatások segítik a személyes ügyintézt, amelyek nem csupán az ügyfélélmény magasabb szintjét biztosítják, de az ügyintézés egyszerűsítése folytán tehermentesítik is az ügyfeleket. Az összehasonlíthatóság érdekében nem ügyszpecifikus szolgáltatásokat vettünk alapul, hanem általános funkciók azonosításával definiáltunk 8 támogató szolgáltatást, amelyek így egyfajta szolgáltatáskosárként értelmezhetők. Ezek a következők:

- 1.) Elektronikus tájékoztatási szolgáltatás: esetünkben az interneten elérhető hasznos információk biztosítása.
- 2.) Időpontfoglalás alatt itt a személyes ügyintézés időbeli tervezését támogató megoldást értjük.
- 3.) A proaktív szolgáltatás előre tájékoztatja az ügyfelet az ügyében történt változásokról, az őt érintő jövőbeni eljárási cselekményről vagy ügyintézési kötelezettségéről.
- 4.) Az SMS-/e-mail-szolgáltatás jellemzően tájékoztatást nyújt az ügyfelek számára a szervezet által hozott döntésről vagy az ügyében történt egyéb eljárási cselekményről, változásokról.
- 5.) A státuszlekérdező szolgáltatás segítségével az ügyfél lekérdezheti a folyamatban lévő eljárásainak egyes mérföldköveit.
- 6.) Bankkártyás fizetéssel kiküszöbölhető a készpénzes fizetés a személyes ügyintézés során.
- 7.) Az *Ügyindítás, letöltés, adatszolgáltatás, egyéb lekérdezés* szolgáltatás további funkciókkal támogatja az ügyintézt (ilyen például az ügyintézés előkészítését támogató ügyindítás funkció vagy a különböző információk, adatok lekérdezhetőségének, illetve letölthetőségének lehetősége).
- 8.) Mobilalkalmazások, amelyek – túllépve a mobilra optimalizált felületek kialakításán – önálló alkalmazásokként érhetők el.



Forrás: Belügyminisztérium, Nemzetgazdasági Minisztérium, Budapest Főváros Kormányhivatala

A mutató kialakítása során három olyan igazgatási területet vizsgáltunk, amelyek magas ügyszámuk miatt mind a természetes, mind pedig a nem természetes személyek körében releváns és országos ügyfélszolgálati hálózat által támogatottak. Ez a három szakterület az okmány-, az adó- és az ingatlanügyi igazgatás. Ezek ügyintézési színtereinek elemzése adja jelentésünkben a támogató szolgáltatások vizsgálati keretét. A kényelmi szolgáltatások elérhetősége mind a három vizsgált területen folyamatosan javuló tendenciát mutat, amelyet egyrészt a technológiai fejlődés, másrészt pedig az ügyféligények közigazgatásba begyűjtése indukál.

Kezdetben a személyes ügyintézéshez szükséges információk (ügyfélfogadási idő, szükséges dokumentumok stb.) könnyebb beszerzése, azaz a „felkészült ügyfél” fogalma köré épültek az első kiegészítő szolgáltatások. Ezek mellé léptek be fokozatosan az ügyek előzetes előkészítését, az ahhoz szükséges adatok és információk beszerzését támogató szolgáltatások. Az időpontfoglalási szolgáltatás a tervezhetőség dimenzióját nyitotta meg, míg a közigazgatás által indukált előzetes vagy utólagos tájékoztatások (sms/e-mail, proaktív szolgáltatás) során már a közigazgatás szólítja meg az ügyfelet az ügyintézés támogatása céljából. Az ügyintézés menetét támogató kényelmi szolgáltatások bővülése tovább folytatódott a bankkártyás fizetés, valamint a legújabb technológiai trendekhez igazodva a mobilalkalmazások formájában.

Össességében megállapítható, hogy a kényelmi szolgáltatások köre a vizsgált három szakigazgatási területen majdnem eléri a teljes körű proaktivitási szintet. Az ingatlanügyi eljárások esetében nem érhető el egy-egy támogató szolgáltatás, de meg kell jegyezni, hogy egyes ügýtípusok sajátossága okán nem mindenben releváns a proaktív szolgáltatások megléte.

Az ügyintézt támogató kényelmi szolgáltatások térnyerése emelkedő tendenciát mutat a három vizsgált (okmány-, adó- és ingatlanügyi) igazgatási területen.