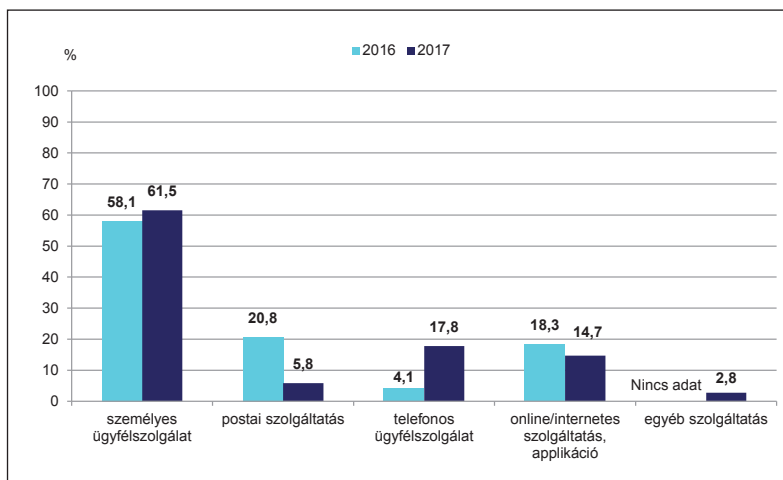


H.5.3. A közigazgatási ügyintézési csatornák igénybevételének megoszlása

A korábbi dimenziókból megismerhettünk egyes online, illetve telefonos szolgáltatásokra vonatkozó statisztikai adatokat, amelyekből következtethettünk az adott csatorna igénybevételének volumenére, trendjeire, azonban ezek részarányai a személyes ügyintézési módszer mellett „rejtve maradtak”. Jelen dimenzióban ezért – az elégedettségen túlmenően – a reprezentatív adatfelvétel során felvett, különböző csatornákra vonatkozó használati szokásokat részletesen, ügýtípusonként is bemutatjuk. Az adatsor azon alapul, hogy az állampolgárok az általuk intézett közigazgatási ügy esetében milyen csatornákat vettek igénybe a tájékoztatót követően. Ennek megfelelően egy-egy ügy kapcsán a válaszadók több csatornát is megjelölhettek.

- Az szja-bevallás érintette a legtöbb kérdezettet, azonban csak az esetek 28%-ában járt el maga a kérdezett. A tényleges ügyintézés során a személyes csatornát használták legtöbbször, amit az online megoldás követett.
- A válaszadók 43%-ának kellett az elmúlt három évben okmányaival kapcsolatos ügyeket intéznie, szinte mindenki a saját nevében járt el. Az ügyintézés túlnyomórészt személyesen történt (93%).
- Az önkormányzatoknál intézendő adóügyintézés mindössze a válaszadók tizedénél fordult elő, és az esetek túlnyomó többségében maga a válaszadó járt el az adott ügyben: 10 esetből 9-szer, leginkább személyesen. Emellett a postai ügyintézés fordult elő az átlagosnál többször.
- Az elmúlt három évben gépjárművekkel kapcsolatos ügyet minden ötödik válaszadó intézett, és 87%-uk saját maga járt el. Ezeket az ügyeket jórészt személyesen intézték, de előfordult az online megoldások választása is (11%).

Mint azt korábban láttuk, a lakosság közigazgatási ügyintézésében elsődlegesen a személyes formák a jellemzőek. Ebben döntő szerepet játszik természetesen az, hogy az ügýtípusok többsége nem intézhető kizárólag (teljeskörűen) elektronikusan. Három további tényező különösen meghatározó



Forrás: NKE Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérés

abban, hogy valaki nem online intézi ügyeit: általános digitális hozzáférési és kompetenciahiány, az online ügyintézés mellett táplált bizalmatlanság, az online világ személytelensége és a személyes ügyintézés megszokottsága; nem egyértelmű, mit, hol és hogyan kell csinálni, túl sok idő, mire rájön, mit kell csinálni, túl bonyolultak a megfogalmazások.

Az előző évi adatokkal összevetve – a személyes ügyintézés növekvő hegemóniáján túlmenően – némi átrendeződést tapasztalunk: a postai ügyintézés drasztikus visszaesése mellett csökkent az online használat részaránya is, és ezzel ellentétesen, több mint négyszeresére növekedett a telefonos csatorna igénybevétele (emögött meghúzódhat, hogy részletesebben kérdeztünk ritkábban intézett, nagyobb tájékoztatási igényű ügýtípusokat). Ha elfogadjuk, hogy az online közigazgatási szolgáltatások magasabb hozzáadott értéket képviselnek a jó közigazgatás gondolatkeretében, mint a hagyományos (személyes, postai) vagy akár a szintén humán közreműködést igénylő telefonos formák, akkor az ábráról leolvasható negatív tendencia megfordításához az alábbiak megfontolása lehet szükséges:

- átfogó közigazgatási ügyfélterelési stratégia elfogadása, amely mellőzi az összes csatorna párhuzamos fejlesztését;
- kötelezés, erős motiválás az online használatra a vélt előnyökért való spontán áttérés helyett;
- edukáció és szolgáltatásmarketing a kompetencia- és bizalmi gátak leküzdéséért.

A személyes ügyintézés dominanciája tovább erősödött a postai és online ügyintézés egyidejű visszaesésével. Biztató a telefonos érdemi ügyintézés előretörése.