

## H.5.4. Az időbeli ráfordítás elfogadható mértéke a közigazgatási ügyintézés során

Az indikátor jelentőségét az adja, hogy az ügyintézésre fordított idő az ügyintézés menete, sikeressége, a vele kapcsolatos elégedettség szempontjából fontos és egyben érzékeny attribútum. Az ügyfelek percepcióján túlmenően azonban az igazgatási apparátus munkavégzési hatékonysága is mérhető e mutató segítségével. Megvizsgáltuk, hogy a kérdezettek számára mi az a maximális időtartam, amit a személyes, illetve az online ügyintézésre még elfogadhatónak tartanak.

A személyes ügyintézésre fordított időt három aspektusból vizsgáltuk:

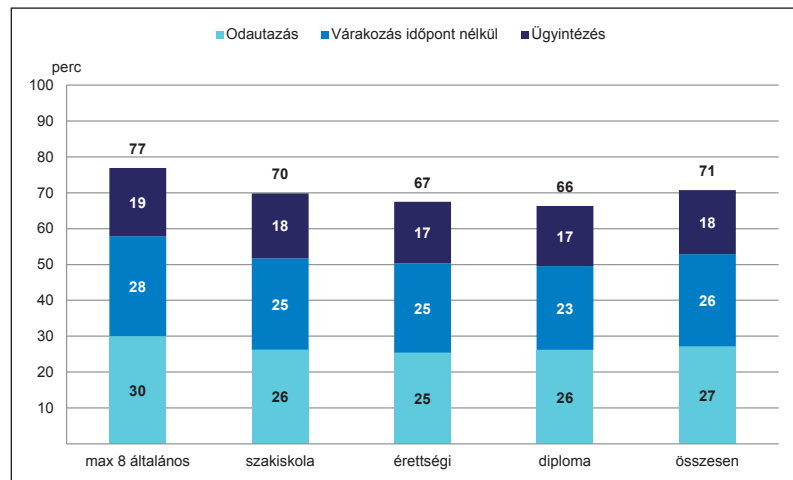
- a hivatalhoz, az ügyintézés helyéhez történő odautazáshoz szükséges elfogadható idő;
- a hivatalban töltött maximális várakozási idő: az a még elfogadható időmennyiség, amely a belépéstől az ügyintéző általi szólításig eltelik, megkülönböztetve két variánst az időpontfoglalás függvényében;
- a maximálisan tolerálható időintervallum, amíg az ügyintéző az ügyféllel foglalkozik.

Az időkalkulációba nem számoltuk bele az előzetes tájékoztatóra, a nyomtatványok, a feladatok megértésére fordított időmennyiséget (ez egyfelől nehezen rekonstruálható, másfelől ezek percepciója sokszor összemosódik a várakozással).

Mindezek alapján a személyes ügyintézés esetében a kérdezettek szerint átlagosan maximum 55-70 perc az az időintervallum, amelyről azt gondolják, hogy egy általános, átlagos ügy elintézésére hajlandóak fordítani. Az előbbi, az 55 perc akkor válik plafonná, ha előre foglalt időponttal rendelkeznek, utóbbi – a 70 perc – pedig előzetes időpontfoglalás nélkül.

A teljes időből a legtöbbit az odautazásra hajlandóak szánni a válaszadók, az időkeret 39%-át időpontfoglalás nélkül, 49%-át időpontfoglalás mellett. Előbbi esetén az utazással azonos időmennyiséget érzik a várakozás, sorban állás esetében még elfogadhatónak, azonban ha foglaltak időpontot, akkor átlagosan legfeljebb 10 percet gondolnak még tolerálható mennyiségnek. A folyamatban az ügyintézési idő átlagosan 20 perc alatti kell hogy legyen a szondázott lakossági tőrészhatárok alapján – a többség a negyedórán belüli teljesítést tartja elfogadhatónak.

A szegmensenként elfogadható időmennyiséget három szociodemográfiai ismérv befolyásolja leginkább: az iskolai végzettség, a jövedelem és a lakóhely típusa. Az alapfokú vagy az alatti végzettséggel bírók, illetve a három legalacsonyabb jövedelmi kategóriába tartozók sokkal több időt – átlagosan 10 perccel többet – tartanak elfogadhatónak, mint a náluk



Forrás: NKE Jó Állam Közigazgatási Véleménymérés

magasabb végzettséggel, illetve jövedelemmel rendelkezők. És nemcsak az ügyintézésre tartanak elfogadhatónak több időt (például a lassabb, körülményesebb megértés, kitöltés miatt), hanem az odautazásra is, mivel jellemzően távolabbi helyeken laknak.

A lakóhely típusáról külön kell szót ejteni. Amennyiben nincs előre foglalt időpont, akkor a budapestiek átlagosan 62, a megyeszékhelyek lakói 68, az egyéb városok lakói 72, a községek lakói pedig 76 percet tartanak elfogadható időmennyiségnek. Azaz a településlejtővel fordított arányos a maximálisan elfogadható teljes ügyintézési idő. Ez átalakul, ha van időpontfoglalás: a budapestiek és a megyeszékhelyek lakossága 50-50 percben, a kisebb városok és a községek lakói pedig egyformán 58-59 percben érzik a plafont.

Kontrollként megkérdeztük, hogy az elvárásokhoz képest a valóságban mindez miként alakul. A válaszok alapján úgy tűnik, hogy a válaszadók – átlagos ügymenetet alapul véve – az esetek többségében, 60%-ában mindig vagy majdnem mindig a fent megadott időkeretek között el tudják végezni a közigazgatási ügyeiket. Azok között, akik úgy érezték, hogy általában vagy soha sem sikerül mindez, a budapestiek és a megyeszékhelyek lakói felülreprezentáltak (azaz a nagyobb időelvárások, a gyorsabb életmód itt is tetten érhető).

A személyes ügyintézással összehasonlítottuk az online ügyintézés elfogadható időterhét. A csak az internetező válaszai alapján megállapított időplafon valahol 25-35 perc körül szóródik a teljes online ügyintézés esetében. Azaz az ügyet intéző személy ennyi időt hajlandó fordítani arra, hogy megkeresi a felületet és az ügytípust, tájékozik, hogy milyen információkat kell megadnia, letölti vagy kitölti a szükséges elektronikus űrlapokat, aláírásával hitelesíti őket, valamint igazolásokat tölt fel, ha kell, majd lezárja és elküldi a dokumentumokat.

**Általános elvárásaként jelentkezik minden csoportban, hogy egy-egy közigazgatási ügy intézése az utazáshoz szükséges idővel együtt 55-70 perc alatt lebonyolítható legyen.**