

H.5.5. Az állampolgárok kényelmesebb ügyintézését elősegítő lehetőségek megítélése

A közigazgatás csatornáit, az intézendő ügyek típusait körbejárva elengedhetetlen, hogy bizonyos fejlesztési célokkal kapcsolatban megismerjük a lakosság véleményét. Az elégedettségi értékek ugyanis az egyes szolgáltatásfejlesztések fontossági sorrendjét is megadják, legitimálva vagy megkérdőjelezve azok szükségességét. Nevezetesen arra voltunk kíváncsiak, hogy egyes innovatív elemek érdemben segítenék-e, hogy a lakosok kényelmesebben, hatékonyabban tudják közigazgatási ügyeiket intézni.

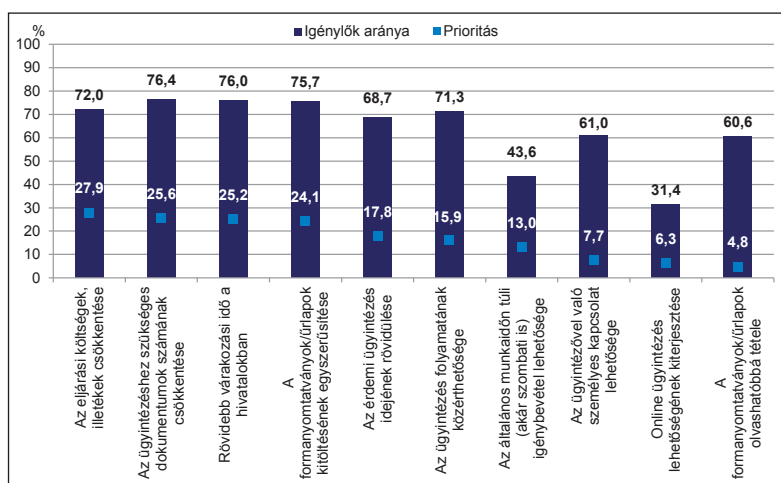
Összesen 16 fejlesztési lehetőséget, célt mutattunk be a reprezentatív minta tagjainak, és azt kértük tőlük, hogy válasszanak két olyan attribútumot, amely számukra nagyon fontos lenne, és szerintük hozzájárulna az ügyfél-kiszolgálás minőségi fejlesztéséhez. Az ábrán az látható, hogy mekkora arányban jelölték meg ezeket a lehetőségeket, a lehetőségek sorrendje pedig aszerint alakult, hogy amikor csak kettőt választhattak, akkor melyik kettőt jelölték a legfontosabbnak.

Négy olyan fejlesztési célterületet azonosítottunk, amely a válaszadók legalább 20%-a szerint – az első két hely valamelyikén – hozzájárulna ahhoz, hogy a lakosok kényelmesebben, hatékonyabban tudják a közigazgatási ügyeiket intézni. Ez a négy a következő:

- az eljárási költségek, illetékek csökkentése;
- az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentése;
- rövidebb várakozási idő a hivatalokban;
- a formanyomtatványok/úrlapok kitöltésének egyszerűsítése

Kevésbé meglepő, hogy az ügyfelek oldalán közvetlenül keletkező költségek csökkentése élvezi a legnagyobb prioritást. Bár az elfogadható költségek, díjak mértékéről nem készült felmérés, a válaszadók valószínűsíthetően ezzel kapcsolatos percepciójuktól függetlenül is a „végtelenségig” csökkentenék a fizetési kötelezettségeiket. Az eljárási költségek csökkentése a válaszadók 25%-a szerint lenne cél, körükben a nők, illetve az érettségínél alacsonyabb végzettséggel bírók felülreprezentáltak.

A többi fejlesztési cél radikálisan hozzájárulna az ügyintézési időteher csökkentéséhez. Mint láttuk korábban, az időtényező fontos, az elégedettséget befolyásoló aspek-



Forrás: NKE Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérés

tus, talán erre a legérzékenyebbek az ügyfelek. A rövidebb várakozási időt összesen a kérdezettek 27%-a jelölte meg fejlesztési célként (14% elsőnek) – a 40 év alattiaknak az átlagosnál szignifikánsan fontosabb ez.

Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentését és a formanyomtatványok/úrlapok kitöltésének egyszerűsítését egyformán a válaszadók negyede tartaná fontos előrelépésnek. Előbbi a legalacsonyabb végzettségűeknek különösen fontos, utóbbi pedig a felsőfoknál alacsonyabb végzettséggel bíróknak. (Az ügyintézéshez szükséges dokumentumok számának csökkentése volt a legtöbbször elsőnek választott cél.)

Ezek mellett fontosnak bizonyult még az ügyintézési folyamatok közérthetőségének növelése, illetve az általános munkaidőn túli (akár szombati is) igénybevétel lehetőségének bevezetése. Utóbbit főként a magasabb iskolai végzettségűek, az 50 évnél fiatalabbak, valamint a megyei jogú városokban élők preferálták.

Ezek a véleményadatok igazolják azon kormányzati közigazgatás-fejlesztési irányokat, amelyek az állami rezsi-csökkentés jegyében díjmentessé vagy olcsóbbá tettek bizonyos igazgatási szolgáltatásokat, továbbá megerősítik a közigazgatási eljárások háttéroldali (back office) digitalizálásának igényét és indokoltságát, ami az ügyféloldali terhek csökkentését célozza. Érdekes visszajelzés ugyanakkor, hogy az ügyfelekben a személyes ügyintézés egyszerűsítése nem kapcsolódik össze az online csatornára történő áttérés igényével. Ez a szemlélet tovább erősíti azt, hogy az állampolgárok a személyes ügyintézészt tekintik elsődlegesnek.

Az ügyintézés elősegítő lehetőségek szinte mindegyike széles körű támogatást élvez a lakosság körében, különösen az ügyfelek oldalán keletkező eljárási költségeket és időszükségletet csökkentő célok.