

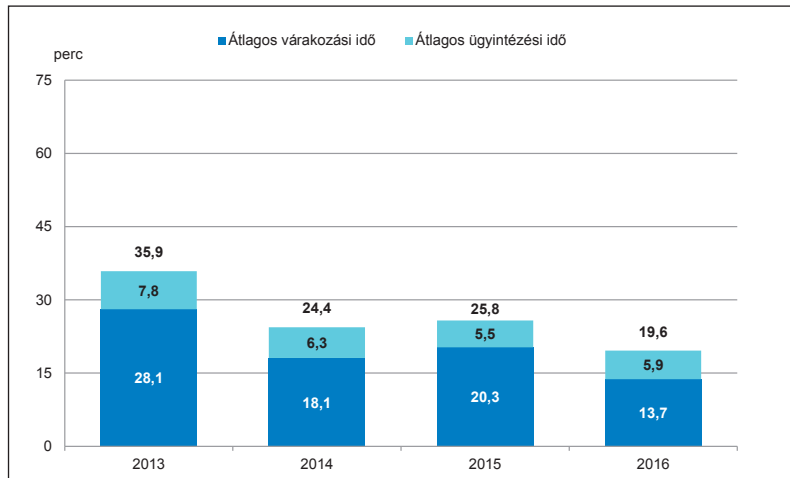
H.2.4. Az ügyintézésre fordított idő

Az *Ügyfélteher* dimenziót alapvetően meghatározza az ügyek elintézésére fordított idő. Ennek két főbb eleme a személyes ügyintézés esetében a várakozási (sorbanállási) idő és az ügy érdemi intézésére fordított idő. Előbbi esetében a várakozási idő az ügyfel-szolgálatra való megérkezést követő sor-számhúzással indul és az ügyfél ügyintéző-höz történő behívásáig tart. Az ügy érdemi intézésére fordított idő alatt az az időtartam értendő, amely az ügyintézőhöz történő behívástól egészen az ügymenet helyszíni lezárásáig tart.

Az ügyek elintézésére fordított időt több tényező is befolyásolhatja mind az ügyfél, mind pedig a közigazgatás oldalán. Előbbi esetén jellemzően az elintézni kívánt ügytípusok száma-száma meghatározó. A közigazgatás oldalán az ügyintézés bonyolultsága, az ügyintézők felkészültsége, a munkaszervezés optimuma, az informatikai támogatottság, továbbá az ügyfélkezelés és -irányítás minősége is hatással van az ügy elintézéséhez szükséges időre. A kormányzat részéről stratégiai szintű cél, hogy a központi közigazgatás szervezetrendszerének hatékonyságnövelése keretében az átlagos ügyintézési idő 20%-kal csökkenjen.

Az ügyintézéshez ténylegesen szükséges idő volumenének áttekintéséhez (megbízható országos mérés hiányában) a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKKH) személyes ügyfélszolgálatának adatait vettük alapul. Az említett ügyfélszolgálat kiválasztását a területi elhelyezkedés frekvenciája, valamint az ügyfélforgalom és az ügyfélszolgálat teljesítőképességét ábrázoló ügyintézési volumenének magas száma indokolta.

Az ügyfélszolgálati statisztika részleteiből kiderül, hogy a korábbi évekhez képest az összes kiszolgált ügyfélhez viszonyítva emelkedett az időpontra érkezett, tehát tudatosan és tervszerűen fogadott ügyfelek aránya. 2014-ben még csupán a kiszolgált ügyfelek 12%-a, 2015-ben már minden negyedik ügyfél időpontra érkezett az ügyfélszolgálatra, 2016-ban pedig ez az arány már 38% volt. Mindez magával hozta azt a változást, hogy a tervezhetően fogadott ügyfelek arányának növekedésével csökkent az *ad hoc* módon ügyintézés indító ügyfelek száma. A tudatosság abban is megnyilvánul, hogy az ügyfelek az időpontfoglalások során tájékozódhatnak az elintézendő üggyel kapcsolatban is, így jellemzően felkészültebben érkeznek az ügyfélszolgálatra, ami növeli a sikeres ügyintézés arányát.



Forrás: Belügyminisztérium

A várakozási időben érdemi elmozdulás azonosítható. Tekintettel azonban arra, hogy a kiszolgált ügyfelek 62%-a továbbra sem időpontra érkezik, ezen ügyfelek várakozási ideje még mindig az átlagot növelő tényezőként hat az ügyfélszolgálat minőségének ezen mutatójára. Az ügyintézés egészére fordított idő – az egyre gyakoribb időpontfoglalás ellenére is – közel 80%-át a várakozás teszi ki. A tényleges ügyintézés átlagosan mindössze 5 percet vesz igénybe, ennek további csökkentése kevésbé reális, hiszen az egyes eljárási lépések érdemben nem egyszerűsíthetők tovább.

Az idősoros adatokat elemezve megállapítható, hogy a korábbi évekhez viszonyítva kevesebb ügyfelet szolgáltattak ki (2016-ban 176 192, 2015-ben 232 198, míg 2014-ben 272 538 ügyfél), azonban az időpontra érkezett ügyfelek száma nőtt. A kiszolgált ügyfelek számának ilyen irányú változása az ügyfélszolgálaton áttekinthetőbb, rugalmasabb és kezelhetőbb ügyfélforgalmat eredményez, ami a már említett várakozási idő csökkenésével jár.

Az ügyfélszolgálati statisztikák mélyebb és átfogóbb elemzését elvégezve ugyanakkor megállapítható, hogy a jelen mutató kapcsán vizsgált ügyfélszolgálaton ugyan csökkent a kiszolgált ügyfelek és ezáltal az elintézt ügyek száma, azonban az országos viszonylatban elintézt ügyek száma emelkedett (2014-ben 8 795 835, 2015-ben 8 864 599, míg 2016-ban 9 832 116 okmányirodai tevékenységet végeztek el). Mindez azt jelenti, hogy a tudatos és tervszerű ügyfélkezelés bevezetése magával vonja az ügyfelek más ügyfélszolgálatokra való áttérését, ami hosszú távon egyenletes terheltséget jelenthet az országos hálózatban.

A központi személyes ügyfélszolgálaton a tényleges ügyintézési idő átlaga nem csökkent tovább, míg a várakozási idő az előző évhez képest 7%-kal csökkent.