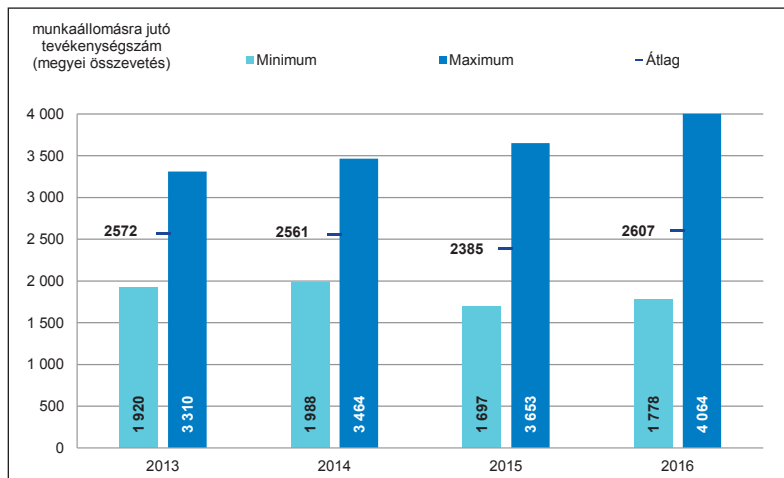


H.3.4. Az egy okmányigazgatási munkaállomásra jutó tevékenységek számának megyei szintű eloszlásának egyenletessége

A fajlagos teljesítménymutató az országos ügyfélszolgálati hálózat okmányigazgatási statisztikai adatain alapulva éves szinten több mint 9 800 000 tevékenység közel 3500 munkaállomás (2016-ban) közötti átlagos megoszlását mutatja mint az ügyfélszolgálati infrastruktúra hatékonysági jellemzőjét. Jelen mutató kapcsán a személyes ügyintézés színteréül szolgáló kormányablak-hálózat azon tevékenységeit elemezzük, amelyek az ún. okmányigazgatáshoz kapcsolódó ügyintéztést fedik le. Ezalatt olyan ügyek intézése értendő, amelyek érintik az okmánynyilvántartást, vagyis az érintett ügyintézési szakrendszerben rögzítés, törlés vagy módosítás történik. A mutató alapjául szolgáló további adat a munkaállomások száma, amely az egyes ügyfélszolgálatokon rendelkezésre álló éves munkaállomások átlagos mennyiségével azonos.

A személyes ügyfélszolgálatok tényleges ügyfélkiszolgálási képességének meghatározó eleme a rendelkezésre álló szakemberállomány, valamint a munkavégzés alapjául és egyben eszközeül szolgáló infrastruktúra. A személyes ügyfélszolgálatok fejlesztése az utóbbi években nem csupán a fizikai kialakítást érintette, hanem az informatikai infrastruktúra mennyiségi és minőségi fejlesztését is.

Az ügyfélszolgálatok hatékony működését megalapozó, az ügyfélszolgálati ügyintézők és munkaállomások optimális számának meghatározásához több szempont figyelembevételre is szükséges. Ideális helyzetben annyi munkaállomásra van szükség, amennyi az adott ügyfélszolgálat ügyfélfogadási idejének, fizikai kialakításának és az ügyfelek igényeinek szem előtt tartása mellett az ügyfélbarát,

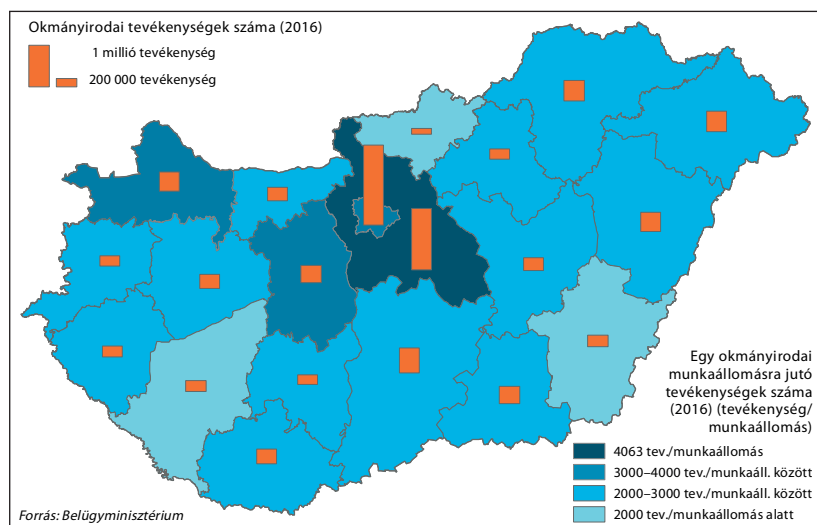


Forrás: Belügyminisztérium

hatékony működéshez szükséges. Ezen tényezők egzakt meghatározása az igénybevétel változása miatt nem lehetséges, de az erőforrások lehetőség szerinti rugalmas elosztása a statisztikai-forgalmi adatok ismeretében elvárható. Az egy munkaállomásra jutó tevékenységszám az egyes munkaállomások terheltségét és annak különbségeit mutatja az ügyfélszolgálatok között, ami tulajdonképpen az informatikai erőforrások kihasználtságát is jelzi.

A munkaállomások számának stagnálása mellett 2016-ban megnőtt az ügyintézés számát az okmányigazgatásban, ahogy az elvégzett tevékenységek száma is jelentős emelkedést mutatott (2016-ban 9 832 116, 2015-ben 8 864 599, 2014-ben pedig 8 795 385). Mindez az egy munkaállomásra jutó tevékenységek számában is növekedést eredményezett. A grafikonon a kormányablakok okmányirodai munkaállomásainak 20 megyei (fővárosi) átlaga közül a legkisebb (Nógrád) és a legnagyobb (főváros) kihasználtság, az összes átlaga és a szórás átlaghoz viszonyított százalékos aránya látható.

A térképen világosan látszik, hogy országos szinten az ügyforgalmat figyelembe vevő erőforrás-elosztás nem egyenletes, jelentős különbségek mutatkoznak egy-egy ügyfélszolgálat között. Ennek okai között megtalálható a mindenre kiterjedő egységes kiszolgálási sztenderdek hiánya, valamint az adott ügyfélszolgálati hatókör tényleges ügyfélállománya (amely nem egyenlő a lakosságszámmal).



2016-ban nőttek a különbségek a kormányablakok okmányügyintézéseinek terheltsége között, ami a kiszolgálás sztenderdizálásával kezelhető lenne.