

## H.2.1. Az ügyintézés menetét támogató szolgáltatások száma

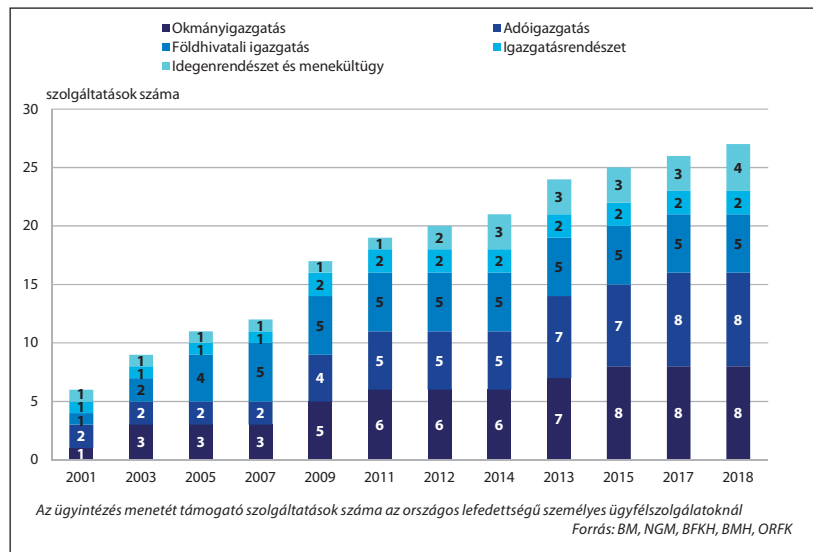
A magyar közigazgatásban továbbra is a személyes ügyintézés a legelterjedtebb ügyintézési mód. A közigazgatás által nyújtott szolgáltatások abban az esetben tudják érdemben javítani az állampolgárok komfortérzetét, ha fejlettségükben és hatékonyságukban lépést tartanak a hétköznapi életben – például banki ügyintézésük során – már megszokott szolgáltatásokkal. Épp ezért kormányzati törekvés a bürokratikus terhek csökkentése érdekében a különböző elektronikus támogató szolgáltatások elterjesztése.

Jelen mutató kapcsán azt vizsgáltuk, hogy milyen támogató szolgáltatások segítik a személyes (és egyéb) ügyintézt, amelyek nem csupán az ügyfélmény magasabb szintjét nyújtják, de adott esetben terhelmentesítik is az ügyfeleket. Az összehasonlíthatóság érdekében általános funkciók azonosításával definiáltunk 8 támogató szolgáltatást, amelyek együtt egyfajta szolgáltatáscsokráként értelmezhetők.

Ezek a következők:

1. Elektronikus tájékoztatási szolgáltatás: az interneten elérhető hasznos információk biztosítása.
2. Időpontfoglalás alatt jelen esetben a személyes ügyintézés időbeli tervezését támogató megoldást értjük.
3. A proaktív szolgáltatás előre tájékoztatja az ügyfelet az ügyében történt változásokról, az őt érintő jövőbeni eljárási cselekményről vagy ügyintézési kötelezettségéről.
4. Az SMS-/e-mail-szolgáltatás olyan szolgáltatás, amely jellemzően utólagos tájékoztatást nyújt az ügyfeleknek az ügyükben hozott döntésről vagy egyéb, őket érintő egyéb eljárási cselekményről, változásról.
5. A státuszlekérdező szolgáltatás segítségével az ügyfél tájékozódhat a folyamatban lévő eljárásainak előrehaladásáról.
6. Bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása.
7. Az „Ügyindítás, letöltés, adatszolgáltatás, egyéb lekérdezés” szolgáltatások további funkciókkal támogatják az ügyintézt (ilyen például az ügyintézés előkészítését támogató ügyindítás funkció vagy különböző információk, adatok lekérdezhetőségének, illetve letölthetőségének lehetősége).
8. A mobiltelefonos ügyintézési szolgáltatás nemcsak mobilra optimalizált webes felületen, hanem önálló alkalmazásként (mobilapplikáció) is elérhető.

A mutató kialakítása során öt olyan igazgatási területet vizsgáltunk, amely magas ügyszáma miatt releváns, és országos



ügyfélszolgálati hálózat által támogatott. Ez az öt szakterület az okmány-, az adó-, az ingatlanügyi, az idegenrendészeti és menekültügyi igazgatás, valamint az igazgatásrendészeti szakterület. Ezen ügyintézési színtereken vizsgáltuk a támogató szolgáltatások meglétét és fejlettségét. A kényelmi szolgáltatások elérhetősége folyamatosan javul – ám az utóbbi időszakban már stagnáló – tendenciát mutat, amelyet egyrészt a technológiai fejlődés, másrészt pedig az ügyféligények változása okoz.

Az első kiegészítő szolgáltatások a személyes ügyintézéshez szükséges információk (ügyfélfogadási idő, szükséges dokumentumok stb.) könnyebb beszerzése köré szerveződtek. Ezek mellé léptek be fokozatosan az ügyek előzetes előkészítését, az ahhoz szükséges adatok és információk beszerzését támogató szolgáltatások. Az időpontfoglalási szolgáltatás a tervezhetőség dimenzióját nyitotta meg, míg az előzetes vagy utólagos tájékoztatás (SMS/e-mail, proaktív szolgáltatások) során már a közigazgatás szólítja meg az ügyfelet az ügyintézés támogatása céljából. Az ügyintézés menetét támogató kényelmi szolgáltatások a bankkártyás fizetés lehetőségével, valamint a legújabb technológiai trendekhez igazodva mobilalkalmazások bevezetésével bővültek.

Összességében megállapítható, hogy a kényelmi szolgáltatások fenti köre a leggyakoribb adó- és okmányigazgatási szakterületen majdnem eléri a teljes körű proaktivitási szintet. Az ingatlanügyi, valamint az idegenrendészeti és menekültügyi igazgatás esetében egy-egy támogató szolgáltatás nem érhető el, de meg kell jegyezni, hogy az eljárási sajátosságok miatt egyes ügytípusoknál nem is minden támogató szolgáltatás releváns. A rendőrség igazgatásrendészeti szakterületén pedig a közeljövőben várhatók olyan fejlesztések, amelyek bővítik a jelenlegi támogató szolgáltatások kínálatát.

**Az ügyintézt támogató kényelmi szolgáltatások térnyerése az utóbbi években – az igazgatásrendészet kivételével – telítettséget mutat a vizsgált igazgatási területeken.**