

H.2.4. Az ügyintézésre fordított idő

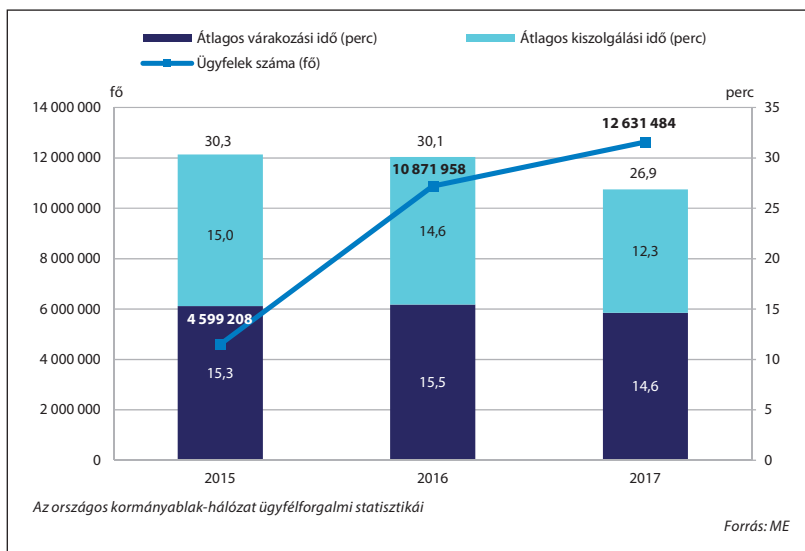
Az *Ügyfélteher* dimenziót alapvetően meghatározza az ügyfelek ügyintézésre fordított ideje. Ennek két fő eleme a személyes ügyintézés esetében a várakozási (sorbanállási) idő és az ügy érdemi intézésére fordított idő. Előbbi az ügyfélszolgálatra való megérkezést követő sorszámhúzással indul, és az ügyfél ügyintézőhöz 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 ügyintézéshez ténylegesen szükséges idő volumenének áttekintéséhez az országos kormányablak-hálózat megyei bontású adatait vettük alapul. Az adatok forrása a 2016-tól bevezetett ügyfélirányító rendszer, amely az ügyfélszolgálatokra vonatkozó monitoringadatokat országosan egységesen méri. A mutatóhoz szükséges adatokat a területi közigazgatásért felelős tárca szolgáltatta az ügyfélirányítóból történő közvetlen lekérdezés alapján.

Az idősoros adatokból kiderül, hogy az országosan kiszolgált ügyfélszám 2015-ről 2016-ra kimagasló mértékben növekedett, 4,6 millió ügyfélről közel 10,9 millióra, ami mintegy 60%-os emelkedést jelent. Ez alapvetően két okra vezethető vissza. Egyrészt arra, hogy új ügyfélszolgálatok nyíltak Pest megyében és Budapesten, de főként arra, hogy 2016-ra a kormányablakokban intézhető ügyek száma megháromszorozódott, 508-ról 1475-re emelkedett. 2017-ben az ügyfélszámban csekélyebb, 16%-os emelkedés történt.

A kiszolgálási időkre vonatkozó adatok a diagramon is látható, folyamatos javulása a megújult elektronikus közigazgatási tájékoztatások térnyerésének is köszönhető, mivel az ügyfelek jellemzően egyre felkészültebben érkeznek az ügyfélszolgálatokra. További pozitív hatás tulajdonítható az olyan alternatív megoldásoknak, mint különösen a H.2.3-as indikátorban ismertetett települési ügysegédi rendszer, amely például néhány speciális ügycsoport (mint a szociális ügyek) esetében tehermentesíteni tudja a kormányablakokat.

A várakozási időben is hasonló előrelépés látható: míg 2015 és 2016 között érdemi különbségről nem beszélhetünk – habár a kiszolgált ügyfélszám jelentősen megnövekedett, az ügyintézési és várakozási időket más tényezők is befolyásolják, így ezen adatok nem konstans ügy- és ügyintézői létszám mellett értelmezhetők –, addig 2017-re



országos átlagban közel egy perccel csökkent az ügyfelek várakozással töltött ideje. A belső arányokat vizsgálva megállapítható, hogy nagyságrendileg azonos mértékű a várakozási idő és az érdemi ügyintézési idő, ami a Jó Állam Véleményfelmérés adatainak tükrében találkozik az ügyfelek többségének elvárásával.

A területi adatokat vizsgálva megállapítható, hogy a kiszolgált ügyfelek száma 2017-ben is Budapesten a legmagasabb. Míg ebben az évben megyénként átlagosan mintegy 532 ezer ügyfelet szolgált ki az ország fővárosán kívül eső területén, addig ugyanebben az időben csak Budapesten több mint 2,5 milliót. A kiemelkedő ügyfélszám miatt érthető, hogy a legmagasabb, 20 perccel meghaladó átlagos várakozási idő is a budapesti kormányablakokban van, jóllehet a tavalyi évhez képest közel kétperces javulás tapasztalható. A vidéki kormányablakok kapcsán kiemelendő, hogy a vizsgált hároméves időszakban Komárom-Esztergom megye kismértékben növekvő ügyfélszám mellett is 9 perccel tudta csökkenteni az átlagos várakozási időt.

A várakozási és kiszolgálási idők pontos mérése érdekében az ügyfélirányító rendszer fejlesztésével új funkciókat vezettek be. Korábban, ha az ügyintéző nem jelentkezett ki (például ebédidőben), a várakozási idő a valóságosnál nagyobb értéket mutatott. Szintén torzította a statisztikát, ha az ügyfél egyetlen időpontfoglalással több ügyet intézett. A mutató jövőbeni alakulásának fő kérdése, hogy „megtalálja-e” az ügyfélszolgálati rendszer az optimális teljesítményszínvonalat, amely nem igényli feltétlenül az ügyintézési/várakozási idő további költség- és erőforrásigényes csökkentését.

A kiszolgált ügyfelek számának növekedése mellett a várakozási idő 6%-kal és az ügyintézési idő 16%-kal csökkent országos átlagban a kormányablakokban.