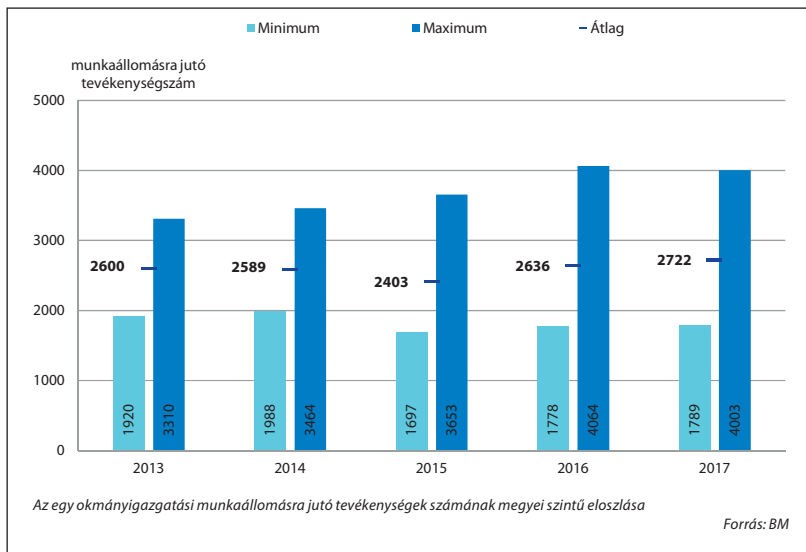


H.3.4. Az egy okmányigazgatási munkaállomásra jutó tevékenységek megyei szintű eloszlásának egyenletessége

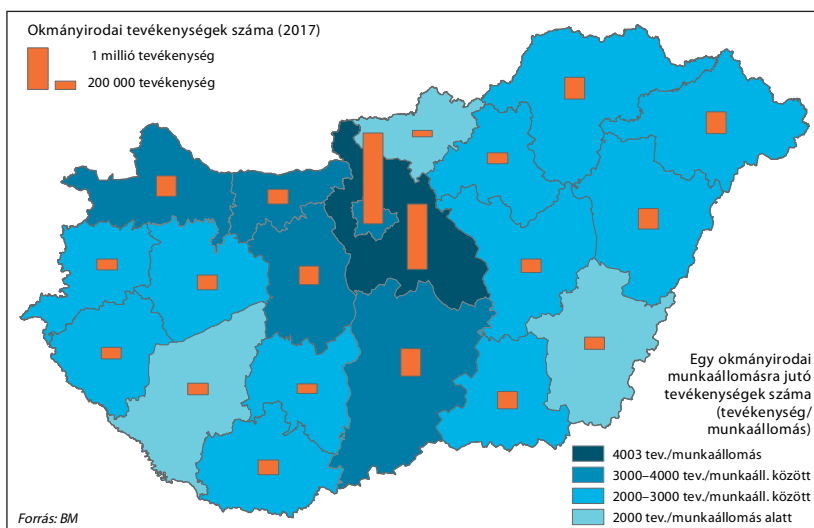
A fajlagos teljesítménymutató az országos ügyfélszolgálati hálózat okmányigazgatási statisztikai adatain alapulva éves szinten több mint 10 400 000 tevékenység több mint 3500 munkaállomás (2017-ben) közötti átlagos megoszlását mutatja. A kormányablak-hálózat azon tevékenységeit elemezzük, amelyek az ún. okmányigazgatáshoz kapcsolódnak. Ezek olyan ügyek, 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 ügyfélkiszolgálási képességének meghatározó eleme a rendelkezésre álló szakemberállomány, valamint a munkavégzés eszközül szolgáló infrastruktúra. Ideális helyzetben annyi munkaállomásra van szükség, ahány az adott ügyfélszolgálat ügyfélfogadási idejének, fizikai kialakításának és az ügyfelek igényeinek szem előtt tartása mellett a 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 leterheltségét és annak különbségeit mutatja az ügyfélszolgálatok között, ami tulajdonképpen az informatikai erőforrások kihasználtságát is jelzi.

A munkaállomások számának viszonylagos stagnálása mellett 2017-ben az elvégzett tevékenységek száma jelentősen nőtt (2015-ben 8 864 599 db, 2016-ban 9 832 116 db, 2017-ben 10 467 304 db). Ebben jelentős szerepet játszott az Ügyfélkapu-regisztrációk számának emelkedése, valamint a járműigazgatási, vezetői engedélyhez, lakcímkártyához és útlevélhez kapcsolódó ügyek számának gyarapodása. Mindez az egy munkaállomásra jutó tevékenységek átlagos számában is növekedést eredményezett. Az oszlopdiagramon a kormányablakok okmányirodai munkaállomásainak 20 megyei (illetve fővárosi) átlaga közül a legkisebb (Békés, türkiz) és a legnagyobb (főváros, kék) kihasználtság, valamint az összes átlaga látható.

Országos szinten az ügyforgalmat figyelembe vevő erőforrás-elosztás nem egyenletes, jelentős különbségek mutatkoznak egy-egy ügyfélszolgálat között (2016-ban 19,7%, 2017-ben pedig 19,9% volt a szórás átlaghoz viszonyított százalékos aránya). Ennek okai között megtalálható a mindenre kiterjedő egységes kiszolgálási szttenderdek hiánya, valamint az, hogy a tapasztalatok szerint az adott ügyfélszolgálati hatókör tényleges ügyfélállománya nem egyezik meg a lakosságszámmal.



2017-ben nőtt a különbség a kormányablakok okmányügyintézését érintő leterheltsége között, ami a kiszolgálás szttenderdizálásával továbbra is kezelhető lenne.