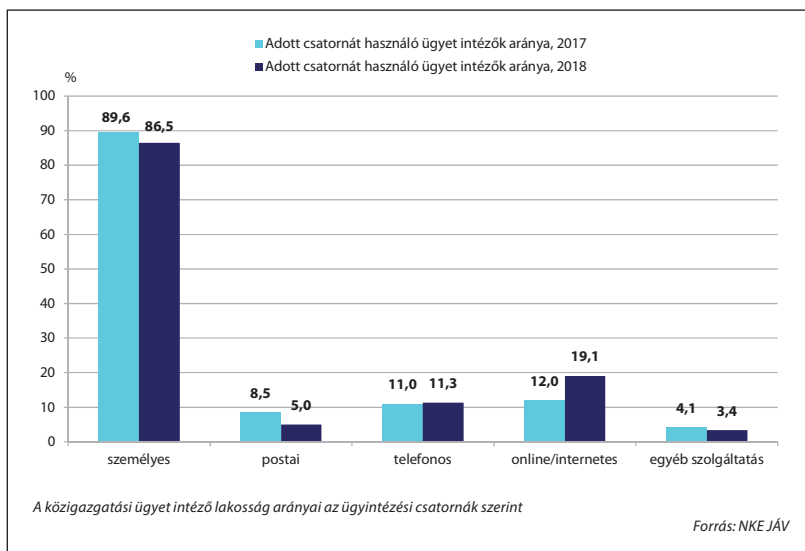


H.5.3. A közigazgatási ügyintézési csatornák igénybevételének megoszlása

A korábbi dimenziókból megismerhettünk egyes online, illetve telefonos szolgáltatásokra vonatkozó statisztikai adatokat, amelyekből következtethetünk az adott csatorna igénybevételének volumenére, trendjeire, azonban ezek arányai a személyes ügyintézési módszer mellett rejtve maradtak. Jelen dimenzióban ezért – az elégedettség túlmenően – a reprezentatív adatfelvétel során felvett, különböző csatornákra vonatkozó használati szokásokat részletesen is bemutatjuk.

Ezt megelőzően azonban fontos, hogy a közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban két alapvető – a használati szokásokat markánsan befolyásoló – megállapítást tegyünk. Közigazgatási ügyet az ügyfelek fő szabály szerint nem szabad akaratukból, hanem jogszabályi előírás alapján végeznek, és jellemzően alacsony gyakorisággal (a megkérdezett állampolgárok fele nem lépett kapcsolatba a közigazgatással ügyintézés céljából). A reprezentatív, 2500 fős felnőtt magyar lakosságra kiterjedő felmérés alapján a megkérdezettek 79,7%-ának kellett valamilyen közigazgatási ügyet intéznie a megelőző 3 évben, míg ügyet (saját maga vagy más részére) ténylegesen csak 61,0%-uk intézett.

Az adatsor azon alapul, hogy az állampolgárok az általuk intézett közigazgatási ügy esetében milyen ügyintézési csatorná(ka)t vettek igénybe a tájékozódást követően. Ennek megfelelően egy-egy ügy kapcsán a válaszadók több csatornát is megjelölhettek. Mint azt korábban is láttuk, a lakosság közigazgatási ügyintézéseiben elsődlegesen a személyes, fizikai jelenléttel járó formák a jellemzők. Ebben döntő szerepet játszik természetesen az, hogy az ügytípusok többsége nem intézhető kizárólag (teljeskörűen) elektronikusan. A képet azonban némileg árnyalja, hogy az érdemi ügyintézés megelőző tájékozódásra is (amely teljes körben elérhető személyes megjelenés nélkül is) a személyes ügyfélszolgálatot használják a legtöbben (82,7%), miközben az elektronikus csatornák (telefon és honlap 12,3–16,7%) alig játszanak szerepet az előzetes információszerzésben. Emiatt is voltunk kíváncsiak arra, hogy az ügyfél-preferenciák miként alakulnak az egyes csatornaválasztásoknál. Eszerint a magyar lakosság legszívesebben személyesen intézi az ügyeit, az inkább az internetet preferálók aránya 23,7%, a telefonálást preferálóké pedig 27,3%.



Az előző évi adatokkal összevetve, a személyes ügyintézés némileg csökkenő hegemoniáján túlmenően a postai ügyintézés további drasztikus visszaesése mellett növekedni kezdett az online és telefonos használat részaránya. Ennek oka elsősorban azon – többek közt a H.1. és H.2. dimenzióban bemutatott – közelmúltbeli fejlesztések beérése, amelyek egyre több ügyintézés kapcsán teszik lehetővé az interneten vagy telefonon keresztül történő közigazgatási ügyintézés. A fejlesztések kihasználását pedig már nemcsak a technológiai vívmányok, de a jogi szabályozás is támogatja. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (Eüsztv.) 2017. január 1-jén lépett hatályba, rendelkezéseit 2018. január 1-jétől kötelező alkalmazni. A törvény gyakorlatilag minden állami és önkormányzati szervet kötelez az ügyfelei részére nyújtandó elektronikus ügyintézés lehetőségének biztosítására, ugyanakkor ez az ügyfelek számára nem jelent csatornaválasztási kényszert. A már működő elektronikus megoldások mellett és a szofisztikáltabb megoldások megjelenéséig a kötelezettségüket a szervezetek az ePapír alkalmazás segítségével teljesítik. Ez az ügyindításhoz használható szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az ügyfelek elektronikus úton, azonosítást követően hitelesített leveleket, kérelmeket küldjenek a hatóságoknak.

A kötelezően nyújtandó, de opcionálisan használandó e-szolgáltatások igénybevételének növekedése tehát alapvetően az ügyfélszokások és -preferenciák markáns megváltozásától remélhető a továbbiakban is.

A még mindig dominánsan leggyakoribb személyes ügyintézés alternatíváinak lassú térnyerése figyelhető meg az online és telefonos csatornák növekvő igénybevételével.