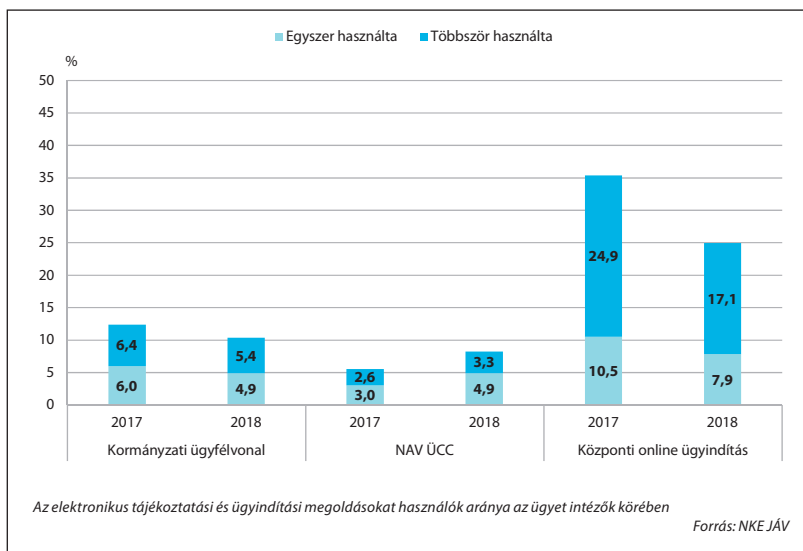


## H.5.5. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatások ismertsége és használata

Az e-közigazgatási megoldások ügyféloldali használatának további terjedését az adott szolgáltatás ismeretlensége is gátolja, mivel a lakosság nagy része három évente jellemzően csak egy-két ügytípust intéz. Ezért a legtöbb közigazgatási ügyet az állampolgárok nem tudják rutinszerűen végezni. Kiemelt jelentőségük van ezért azoknak az általános információs platformoknak, amelyek minden ügy tekintetében eligazítást nyújtanak, illetve az univerzális e-azonosítási megoldásoknak, amelyek a hivatalos kapcsolattartás alapfeltételei.

A felmérés során arra voltunk kíváncsiak, hogy a három leggyakrabban felmerülő tájékoztatói és/vagy ügyindítási felület közül melyiket és mennyire tudatosan használják az ügyfelek. Ehhez egy többlépcsős kérdezőtechnikát alkalmaztunk, amely során először az ismertséget (például ismer-e olyan telefonszámot/ügyfélszolgálatot, amelyet közigazgatási ügyintézéssel kapcsolatban mindig hívhat), majd a konkrét felidézhetőséget (például meg tudja-e – helyesen – nevezni az adott szolgáltatást) teszteltük, végül pedig a használati gyakoriságot vizsgáltuk.

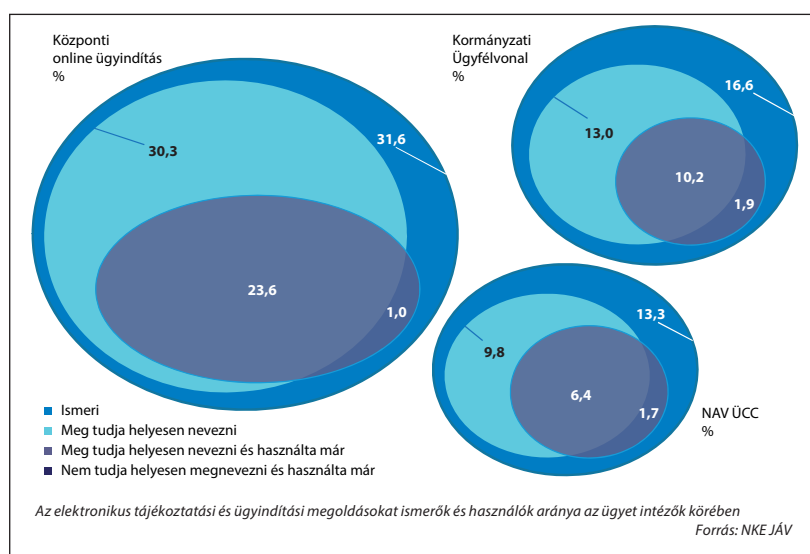
A telefonos csatorna esetében mind a Kormányzati Ügyfélvonal, mind a NAV ÜCC-rendszer kihasználtsága kissé mértékben növekedett ugyan, de az elmúlt három évben az intézőkre vetített 16,6%-os és 13,3%-os ismertség egyértelműen jelzi, hogy ezek a szolgáltatások évtizedes múltjuk ellenére még nem kerültek be a köztudatba. Némileg módosul a kép az online csatorna esetében, ahol azokat



a szolgáltatásokat szedtük egy csokorba „központi online ügyindítás” címén, amelyek a közigazgatás „startoldalainak” tekinthetők, azaz ügyfél-tájékoztató leírásokat és ügyindítási lehetőséget tartalmaznak. Ebbe a körbe – kiindulva a laikus ügyfelek válaszaiból – soroltuk a Magyarország.hu portált és az Ügyfélkapu-alkalmazást. Bár a telefonos csatornához képest magasabb ismertségi értékeket tapasztalunk, a használat visszaesésében elsősorban az játszik szerepet, hogy az újonnan kifejlesztett e-szolgáltatások saját marketinggel támogatott saját felületről érhetők el, nem (vagy nemcsak) a kormányzati portálról, és az ügyfél számára rejtett módon alkalmazzák az Ügyfélkapu azonosítási megoldását. Az ügyfelek egyértelmű tájékozódása ellenében hat az is, hogy az elmúlt időszakban az ugyan még mindig elérhető Magyarország.hu portál mellett bevezették (2018. április)

a válaszok alapján szinte még ismeretlen Személyre szabott ügyintézési felületet (SZÜF) is, amely a kormányzat szándékai szerint átvenné az általános elektronikus ügyindítási startoldal szerepét.

Az alábbi ábrán látható ismertségi mutatók is jól jelzik azokat a hatékonysági tartalékokat, amelyek kiaknázhatók lennének, ha az ügyfelek nem a személyes ügyfélszolgálatokat használnák előzetes tájékozódásra, és azok csak az érdemi ügyintézés színterei lennének.



**A személyes ügyfélszolgálatokat tehermentesíteni hivatott telefonos és online ügyfél-tájékoztató rendszerek alacsony ismertsége magyarázza azok szuboptimális használatát.**