

Nyikos Bettina

joghallgató

Pécsi Tudományegyetem

*Állam-és Jogtudományi Kar Alkotmányjogi
Tanszék*

Az egyablakos ügyintézési rendszer az ügyfelek és az ügyintézők szemszögéből

A tanulmány témájának megválasztásában jelentős szerepet játszott annak aktualitása, hiszen az elmúlt 5-6 év távlatában meglehetősen gyakran szabályozták ezt a területet, amely felettébb felkeltette az érdeklődésemet. A rendszerváltás óta hazánkban egyértelművé vált, hogy a hajdani közigazgatási rendszer tarthatatlan, hiszen az állampolgárok igényeit kielégíteni célzó közszolgáltatások nem kompatibilisek az elvárásokkal. A területi államigazgatás reformja tehát már közel egy évtizede napirenden van, amelyek megvalósításának mai napig részesei lehetünk. A tanulmányomban szeretném demonstrálni, hogy honnan, hova jutott el a magyar közigazgatás, ügyfél és kormányhivatali dolgozó véleményével szemléltetve. Egy konszolidált közigazgatás sok mindent elárul a Kormányról, hiszen egy állampolgár ügyeinek intézése során, akarva akaratlanul is belebotlik a közigazgatásba. Például gépjármű vásárlásakor, az okmányok névre íratása tekintetében, vagy gyermekvédelmi ügyek kapcsán és még sorolhatnám. Ennél fogva kifejezetten fontos, hogy az állampolgárok hogyan viszonyulnak a közigazgatáshoz, mivel az egyben a Kormányba vetett bizalmat is tükrözi.

I. Az integráció hatásai

Akarva-akaratlanul felmerül bennünk a kérdés, hogy ez esetben beszélhetünk-e átláthatóságról? A szervezet reformálása során egy még komplexebb szervezet jött létre, ahol a dolgozók és a szervezeti egységek száma megnőtt. Azonban csökkent a vezetők létszáma, illetve vezetők körében az illetmény

is csökkent. Megszűntek továbbá megyei és járási szintű szakigazgatási szervek.

Az integráció keretében az érintett szervek és az átvett feladatok a kormányhivatalokhoz kerültek, továbbá a feladatokat ellátó kormánytisztviselők és munkavállalók, valamint a feladatok ellátását biztosító infrastruktúra is.

Érdekes azonban, hogy az integrációból a NAV kimaradt, bár a második generációs kormányablakok megnyitásánál felmerült, hogy kapjon helyet a front Office munkáalomások között, de végül nem került integrálásra.

1. Hatósági eljárások egyszerűsítése

A közigazgatási hatósági eljárások egyszerűsítése 2 ütemben történt. Első ütemként a bürokratikus korlátok felszámolását tekinthetjük, illetve 2014. január 1-jétől 21 napra csökkent az ügyintézési határidő. Megemlíthetjük még azt, hogy az ügyfeleknek lehetőségük nyílt a kapcsolattartás formái között választani. Egyszerűbbé és olcsóbbá teszi a hatósági eljárást s nem utolsósorban, hogy az állam csak olyan iratokat küld meg térítvevényes küldeményként, amelyek valóban érintik az ügyfelet.

A második ütemben tovább folytatódik a bürokratikus korlátok felszámolása, illetve az eljárás is tovább egyszerűsödik. Kialakításra kerülnek a kormányablakok, amelyek szintén erősítik a szolgáltató állam létrejöttét.

A belső szervezeti integrációval kapcsolatban a kormányhivatalok eljárásaiban a szakhatósági modell helyébe a Kormány döntése alapján egy új, egyszerűbb eljárási forma, az integrált eljárási modell lépett, amelynek legfontosabb eleme, hogy a hatóságok által védett közérdek ne sérüljön. „Az integrált eljárási modell mind a hatóságok, mind az ügyfelek számára érezhető módon egyszerűsíti és rövidíti a kormányhivatali eljárásokat és biztosítja a megfelelő eljárásrendet a kormányhivatali hatósági eljárások tekintetében

az új közigazgatási eljárási törvény elfogadásáig.”¹

2. Kormányablakok létrehozása

A Magyar Program célja volt elsősorban egy magas színvonalú, ügyfélközpontú, mindenki számára elérhető, ügyfélbarát hatékony szervezet kialakítása. A kormányablakok létrehozása a XXI. századi közigazgatás szolgáltató jellegéhez jelentősen hozzájárultak. A kormányhivatalok integrált ügyfélszolgálatot is működtetnek, ezeket a szervezeti egységeket nevezzük kormányablaknak. A kormányablakokat 2011. január 1-jén nyitották meg a kormányhivatalok felállításával. Az egyablakos ügyintézési rendszer kialakításának első állomásaként nyíltak meg az első generációs kormányablakok az ország 29 pontján. Eleinte 61 ügykörben lehetett intézkedni, manapság ezen ügyek köre bővült. Az egyablakos ügyintézési rendszer legnagyobb előnye, hogy egyetlen helyszínen elintézhetővé, de legalább is elindíthatóvá válik az ügyintézés. Az ügyek köre egyre bővülő tendenciát mutat, melyet szám szerint lehet megtekinteni a <http://kormanyablak.hu/hu/feladatkorok> weboldalon.

Eleinte csak megyeszékhelyeken, illetve megyei jogú városokban találkozhattunk velük, a második generációs kormányablakok száma 2014-től fokozatosan nőtt, s járási székhelyeken is megtalálhatóak. Az ügyintézés a Kormány „családbarátnak” nevezi, ahol egy-egy arcú helyszínen történik az állampolgárok ügyeinek intézésével kapcsolatos igényeinek színvonalas kielégítése. Ezt garantálja továbbá az, hogy speciálisan képzett ügyintézők dolgozhatnak, akik kollektív ismeretekkel rendelkeznek, amelyhez társul egy kedvező nyitva tartás. Eleinte reggel 8 és este 8 óráig álltak az állampolgárok rendelkezésére, majd ez 2014 év végén némileg mérséklődött a valós ügyféligényeknek megfelelően. „A fennálló helyzet ugyanakkor itt

¹ Dr. Kovács Zoltán és Dr. Pilz Tamás: A területi államigazgatás 2015. évi integrációjáról, Új Magyar Közigazgatás, 2015. szeptember, 66. o 2016/2.

is egyszerűsítésre vár, hiszen a szervezeten kívül nem integrálódott dekoncentrált szervek mellett azok ügyfélszolgálatai is elkülönülten működnek.”² Eredetileg az elképzelés az volt, hogy 2013 végére megtízszereződik a kormányablakok száma, melyek egy része az okmányirodák helyén jött volna létre. A Kormány kiemelt célja az volt, hogy kormányablakban intézhető ügyek számát bővítse. „A 77/2016. (IV.6.) Korm. rendelet 2016. április 8. napján történt hatályba lépésével – amely módosította a kormányablakokról szóló 515/2013. (XII.30.) Korm. rendeletet – 280 új ügyben lehet kérelmet benyújtani, tehát ügyet indítani, valamint 228 típusú ügyben tájékoztatást kérni a kormányablakokban, tehát összesen 508 új kormányablak ügykör bevezetésére került sor. A Kormányrendelet legutóbbi módosítását eszközölő 304/2016. (X.13.) Korm. rendelet szerint 1480 ügykör intézhető a kormányablakokban.”³

3. Települési ügysegéd

„A járási hivatal a feladatait az illetékességbe tartozó települések tekintetében kirendeltségek és települési ügysegédek útján is elláthatja.”⁴ Amikor a járási hivatalok szervezetét, struktúráját létrehozták, egy jelentős szempont volt az, hogy a már meglévő ügyintézési helyszínek száma ne redukálódjon és az állampolgárok ne csak a járási hivatalok székhelytelepülésein tudják ügyeiket intézni. Ebből kifolyólag megengedett, hogy a járási hivataloknak a nagyobb lakosságú járásokban önálló szervezeti egységként működtesse egy kirendeltséget, ahol az ügyek magas száma, illetve a járásszékhelytől való távolság indokolja. Az olyan kisebb településeken, ahol a járási hivatal nem kíván kirendeltséget fenntartani, azonban biztosítani szeretné az ügyintézés lehetőségét, heti né-

² Barta Attila: Területi államigazgatás változásai 2010-től 2014-ig, Új Magyar Közigazgatás, 2014. június, 3. oldal

³ <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/szabolcszatmar-bereg/hirek/kormanyablak-ugykorok-bovulese>

⁴ 66/2015. (III. 30.) Korm. rendelet 2§ (4) bekezdés

hány alkalommal a települési ügysegéd tart ügyfélfogadást. A települési ügysegédek a járási hivatalok új, mobil ügyintézői, akiket az ezer főnél nagyobb településekre rendelnek ki. Alkalmazásuk abszolút pozitív visszajelzésekkel teli, hiszen észrevételek szerint az ügyfelek a személyesség miatt szívesebben fordulnak hozzájuk. Az ügysegédek a közös hivatalokban kereshetőek fel ügyfélfogadási időben. Az ezer főnél nagyobb települések lakosai kérelmeiket a közös hivatalban az ügysegédnél, személyesen a járási hivatalban vagy postai úton nyújthatják be. A települési ügysegédek mozgó ügyintézőknek tekinthetjük. Feladatuk, hogy az ügyfél lakóhelyén, vagy ahhoz közel segítsék az ügyintézt.

II. Egyablakos ügyintézés

A szervezeti változtatások egyik legfőbb célja volt kialakítani az egységes arculatú egyablakos ügyintézt, amely nem más, mint „az ügyintézés olyan módja, amelynél az ügyfél több, a hatóság hatáskörébe és illetékességébe tartozó eljárást bonyolíthat le és ennek kapcsán minden alaki követelménynek eleget tehet”⁵, amely a Magyar Közigazgatási Fejlesztési Közigazgatási Program keretein belül kezdett kiépülni Kormányablakok formájában. Kialakításának legfőbb célja, hogy minél hatékonyabbá, gyorsabbá, egyszerűvé tegyék az ügyintézt, s az állampolgároknak ne kelljen különböző helyekre elutazni, hanem ügyeik akár helyből elindíthatóvá, illetve elintézhetővé váljanak. Az egyablakos ügyintézés számos európai államban került bevezetésre, melyet „One Stop Shop” kifejezéssel illettek. A „One Stop Shop”-modell leginkább a skandináv országokban elterjedt önkormányzati szolgáltatási, ügyintézési megoldás.⁶ A skandináv „One Stop Shop”⁷ tehát

a kérelem benyújtásán túl az ügyintézők által nyújtott tájékoztatáson át az ügyek közvetlen elbírálásáig terjed. Viszont külföldön nem lehet az ügyeket konkrétan egy helyen intézni, hanem például külön ablaknál lehet a szociális és külön a munkaügyi ellátások ügyében eljárni. Hazánkban pedig szinte minden szakigazgatási szervtől kerültek át feladatok a kormányablakokhoz, s ez a jövőben bizonyára csak bővülni fog.

1. Egyablakos ügyintézési rendszer előnyei és hátrányai az ügyfél szempontjából

Először a „szakszerűség” kifejezést szeretném boncolgatni. A 29/2012. (III.7.) Korm. rendelet a közszolgálati tisztviselők képzési előírásairól meghatározza azokat a szakképzési követelményeket, mely egy közszolgálati tisztviselőtől elvárható. A Kormány 2012 őszén elindította továbbképzési tanfolyamait, remélve, hogy kiváló közszolgálati tisztviselőket fog konstruálni. Az ügyfélközpontúság rendszere tehát megkövetelte az ügyintézőktől a kötelező továbbképzést. Ráadásul, az átalakítási folyamatok jelenleg is zajlanak. De mennyiben volt ez eredményes? Valóban minden ügyintéző száz százalékos tudásra tett szert? Kérdőívem segítségével próbáltam ezekre a kérdésekre a választ kapni. A kérdésem a következő volt: **Elégedt-e a kormányablak ügyintéző hozzáértésével ügyeinek intézésekor?**

1. ábra: Elégedettség mérésének kimutatása az ügyintézői hozzáértésről

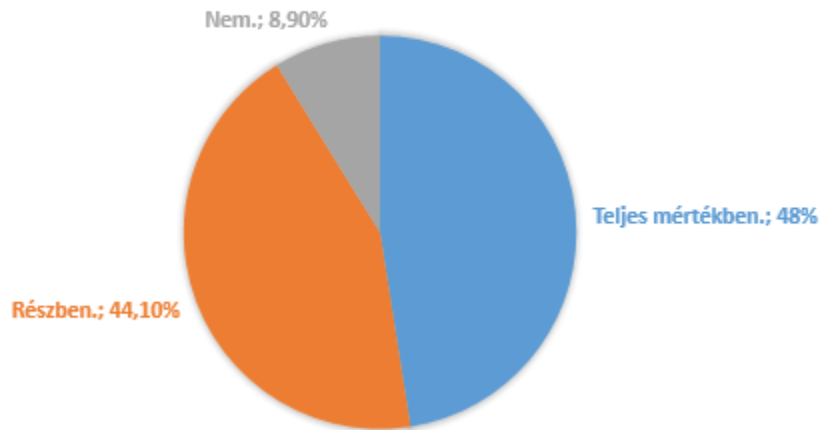
⁵ 85/2012. (IV.21.) Korm. rendelet az ügyintézés elektronikus szabályairól, I. fejezet, Általános rendelkezések

⁶ Ld. bővebben: Józsa Zoltán: Önkormányzati szervezet, funkció, modernizáció. Dialóg-Campus, Budapest-Pécs, 2006, 143-145.o.

⁷ Demény Ádám: A vámeljáráshoz és árumozgáshoz kapcsolódó magyarországi egyablakos ügyintézés 2016/2.

megteremtésének koncepciója. Hadtudományi Szemle 2008/3. szám.

ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉNEK KIMUTATÁSA AZ ÜGYINTÉZŐI HOZZÁÉRTÉSRŐL

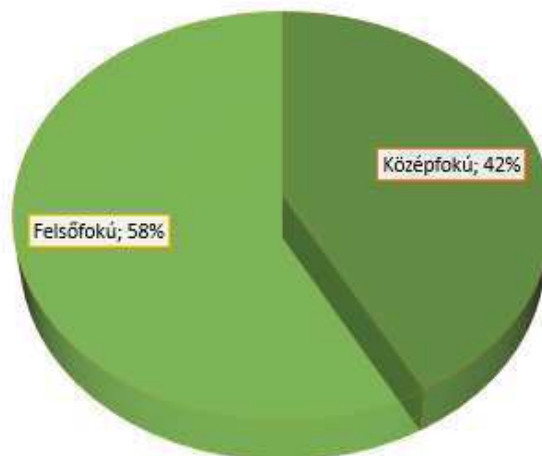


Összesen 202 érdemi választ kaptam. Ahogy az ábra is jól mutatja a válaszadók 48 %-a teljes mértékben elégedett az ügyintézők hozzáértésével, ebből következően az átképzésük bizonyára megfelelt az elvárásoknak. Ellenben a válaszadók 44,10 %-a ért részben egyet. Tehát, mivel a válaszadók közel fele részben ért egyet, következtethetünk arra, hogy bizonyára az ügyfeleknek egyedi ügyei vannak, egyedi problémákkal, melyeket véleményem szerint teljes körűen a képzéseken nem tanulhattak meg az ügyintézők. S végül 8,9 %-a nem ért egyet, tehát egyáltalán nincs megelégedve ügyeinek intézésekor az ügyintéző hozzáértésével. Mi lehet ennek az oka? Véleményem szerint a problémát itt munkavállalók végzettségében kell keresnünk. Hiszen egy ügyintéző már érettségivel részese lehet az egyablakos ügyintézési rendszernek.

A probléma másik forrása pedig az, hogy számtalan esetben terheli az ügyfél az ügyintézőre a felelősséget, még akkor is, ha ő maga hibázott, vagy jogszabály nem ad lehetőséget kérésének teljesítésére. Az arányok tökéletesítését szolgálja szerintem az ügyintézők minimum képzettségének határvonalát a közigazgatási diplománál meghúzni, vagy komplexebb kötelező továbbképzési tanfolyamokra kötelezni az ügyintézőket. Kutatásomban megvizsgáltam a kormányhivatali tisztviselők szakmai képzettségét is, hogy közép- vagy felsőfokú képesítéssel rendelkeznek, amely során a következő diagramot kaptam:

2. ábra: Az ügyintézők végzettsége

ÖN MILYEN VÉGZETTSÉGGEL RENDELKEZIK?



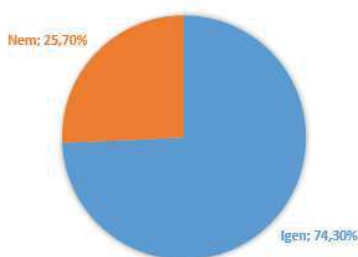
Összesen 88 válasz érkezett. A kördiagramból leolvasható, hogy közel azonos számban vannak jelen a felső-, illetve középfokú végzettséggel rendelkező tisztviselők a Baranya Megyei Kormány – és Járási Hivatalban.

Véleményem szerint a rendszer előnyei között tudnám mindenképp felsorakoztatni, a helyben elintézhető, illetve indítható ügyek körét, ugyanis ez esetben az állampolgárok-nak nem kell elutazni a környéki nagyvárosokba elintézésükhöz, megindításukhoz, amely rengeteg időt és pénzt takarít meg az ügyfeleknek. Az ügyintézési határidő 2014. január 1-jén 21 napra módosult a korábbi 30 helyett, amely természetesen az ügyek elintézésének gyorsaságához járul hozzá, 2016. január 1-je óta az objektív határidő pedig 60 nap.

Ez viszont KAB esetében többnyire csak a befogadott és továbbított ügyekre vonatkozik, a helyben intézendőkre nem jellemző. **De mennyiben lehet ezt a határidőt betartani?** Kérdőívek segítségével a következő válaszokat kaptam:

3. ábra: A vélemények megoszlása az ügyintézési határidő betartásáról

BETARTJÁK-E A 21 NAPOS ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐT?



Az ábra egyértelműen mutatja, hogy az ügyfelek véleménye szerint a 21 napos ügyintézési határidő betartható és be is tartják. Valószínűnek tartom, hogy a 25,7 %-os arány, abból adódik, egyedi problémák keletkeztek,

amelyet csak egyedi megoldásokkal lehetett volna kezelni. Személyes tapasztalatom, hogy sokszor nem jogszabályok alapján bírálják el egy - egy kérdést, hanem hallomásból, vagy épp rutinból. Sajnos az a tapasztalat, hogy nem minden esetben követi nyomon minden ügyintéző a jogszabályok módosítását, keletkezését, pedig naprakész tudással kellene várniuk az ügyfeleket. Ez a hiba, kiküszöbölhető lenne egy szakjogász alkalmazásával, aki az ügyintézőket megfelelő tájékoztatással látná el. A fent leírtakat szeretném megerősíteni a következő ábrával, melyet a Baranya Megyei Kormányhivatal, illetve Járási Hivatalok dolgozói válaszaiból sikerült kialakítani. A kérdésem a következő volt:

4. ábra: Jogszabályok követésének mérése

Milyen időközönként van lehetősége a jogszabályváltozások követésére?



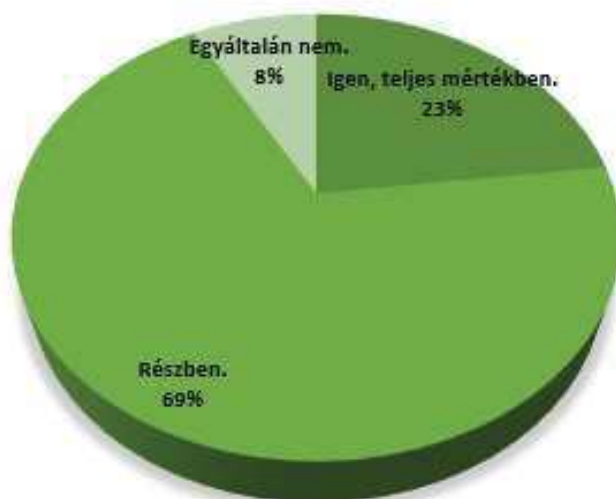
Kutatás során 88 darab választ kaptam, melyekből következtethetünk, arra, hogy csupán 40 %- a az ügyintézőknek, akik minden nap nyomon követik a jogszabályok változását. A többség csak ritkán, havonta egyszer, illetve közel 4% soha nem néz utána. Tehát véleményem szerint a százalékos arányok javítását szolgálná, ha egy jogászt alkalmaznának, hiszen manapság igen gyakori a jogszabályok változása és elengedhetetlen fontosságúnak tartom, hogy napi szinten kövessék, illetve alkalmazkodjanak hozzájuk az ügyintézők.

2. Egyablakos ügyintézési rendszer előnyei hátrányai az ügyintézők felől megközelítve

Az előnyök és hátrányok felsorakoztatása előtt azt szeretném vizsgálni, hogy tulajdonképpen milyennek is találják az ügyintézők az egyablakos rendszert. A következő kérdést tettem fel: **Jónak találja-e az egyablakos ügyintézési rendszert?**

5. ábra: Az egyablakos ügyintézési rendszer megvalósulása

Jónak találja-e az egyablakos ügyintézési rendszert?



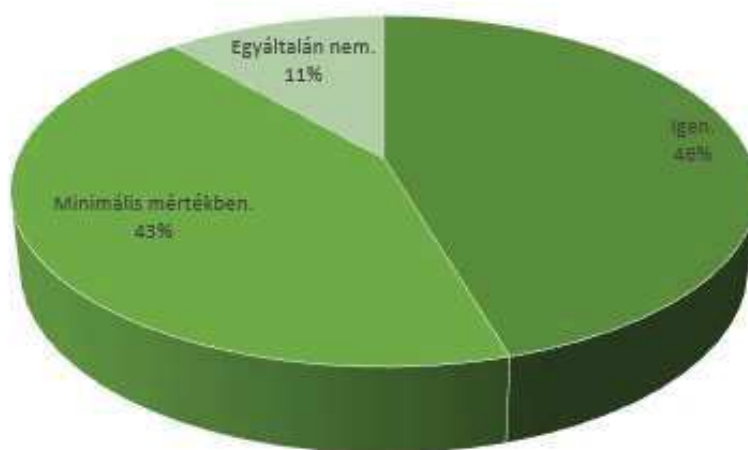
A válaszadók szintén a Baranya Megyei Kormányhivatal, illetve Járási Hivatal tisztviselői voltak, összesen 88 érdemi választ kaptam. Vitathatatlan, hogy a rendszer mind az ügyfelek és ügyintézők szempontjából is előnyösnek bizonyult, de mindegyik részről jelentkeztek fenntartások és további elvárások. Előnyként tudnám említeni, hogy az ügyintézők ezúton szerteágazó ismeretekre tettek szert. Az egyablakos ügyintézési rendszer megjelenésével, fejlődésnek indult az az elektronikus ügyintézés is, melynek célja, hogy könnyítse mind az ügyfelek és ügyintézők munkáját, ugyanakkor garantálnia kell a biztonságot is az esetleges hamisításokkal szemben. Tehát előnyként tudnám felsorolni, hogy az ügyfeleknek már nem feltétlen kell befáradni az ügyfélszolgálati irodákba,

hiszen könnyen otthonról is meg tudja indítani, elintézni ügyeinek egy csoportját. Ennek eredményeképpen csökken az egyablakokban lévő ügyfelek száma, tehát végső soron kevesebb ügyfél ügyét kell elintézniük személyesen.

Ezt követően az említett intézmények dolgozóit kérdeztem meg a csökkent teherviselés létéről, illetve nem létéről. A következő kérdést tettem fel: **Az elektronikus rendszer bevezetése könnyíti-e az ügyintézt, konkrétan az Ön munkáját?** Összesen 88 érdemi választ kaptam, a vélemények a következő módon alakultak:

6. ábra: Az elektronikus rendszer bevezetésének következménye

Az elektronikus rendszer bevezetése könnyíti-e az ügyintézt, konkrétan az Ön munkáját?



A válaszadók 43 %-a szerint minimális mértékben, könnyítette meg az elektronikus rendszer bevezetése a kormányhivatali dolgozók munkáját. Mi lehet ennek az oka? Az ábra alapján egyértelmű következtetést levonhatunk arra nézve, hogy alapvetően, igen könnyítette, azonban eltérő vélemények születtek azzal kapcsolatban, hogy milyen mértékben. Az ügyfelek megkérdezése során, amikor is feltettem azt a kérdést, hogy **melyik ügyintézési módot részesítik előnyben ügyeinek intézése során**, az elektronikus opció választása nem bizonyult a legkedveltebbnek mindössze a megkérdezettek 22% -a preferálta. A két kérdés közt szoros kapcsolat van, hiszen, minél kevesebb állampolgár részesíti előnyben az elektronikus módot ügyeinek intézése során, annál kevésbé könnyítik meg a kormányhivatali dolgozók munkáját. Nem utolsó sorban a digitális szakadékot kellene leküzdeni, hiszen a megvalósításhoz szükséges feltételek adottak. Azonban ha a másik oldalról nézzük, nem mindenki tudja magának megengedni azt, hogy egy alapvetően jó minőségű számítógépet vásároljon magának, és így ő kénytelen személyesen intézni ügyeit. Továbbá van egy olyan korosztályi réteg, amely teljes mértékben elutasítja az internet használatát, még akkor is, ha módjában áll birtokolni. Megoldásként tudnám javasolni, hogy az említett korosztálynak olyan képzési programokat

kellene tartani, ahol elmagyarazzák nekik az elektronika világának előnyeit az ügyintézésre vonatkozóan, illetve biztosítani kellene azt ahol az ehhez szükséges számítógépes ismeretek elsajátítására is lehetőség nyílik. Ezek elsajátítását követően úgy gondolom, hogy még több ember venné igénybe ezt az ügyintézési módot.

Az egyablakos ügyintézési rendszer hátrányként tudnám felsorolni a kötelező továbbképzési rendszert. Sokakat igen kellemetlenül érintett ez a változás, hiszen vannak, akik évtizedek óta egy adott ügycsoporttal foglalkoztak, s a rendszer most megkövetelte tőlük, hogy kitágítsák ismereteiket, s választás elé állította az ügyintézőket. Vagy teljesítik a továbbképzésben előírt regulákat, vagy elvesztik eddigi munkahelyüket. Azonban a közszolgálati életpálya modell 2016. július 1-jén bevezetésre került, amely elsőként a járási hivatalokat, majd kormányhivatalokat, végül a minisztériumok munkatársait érintette, amely fizetésemelést is jelentett a munkavállalóknak. Kutatásom során vizsgáltam továbbá azt, hogy hogyan fogadták tisztviselők a továbbképzési rendszerek megjelenését. A következő kérdést tettem fel: **Önt hogyan érintette a kötelező továbbképzési rendszer?** Az alábbi válaszokat (88 db) kaptam:

7. ábra: Továbbképzési rendszer hatása az ügyintézőkre

ÖNT HOGYAN ÉRINTETTE A KÖTELEZŐ TOVÁBBKÉPZÉSI RENDSZER?



Az ábrából leolvasható, hogy alapjában véve a tisztviselők elfogadták, azonban megoszlanak a vélemények abban, hogy mennyire ment egyszerűen ez a jóváhagyás. A válaszadók közel fele elfogadta, hiszen nem volt más választása, elvégre senki sem szeretne volna elveszíteni a munkahelyét.

Minden bizonnyal azoknak volt a legnehezebb helyzetük, akik akár több 10 év óta egy bizonyos munkakört töltöttek be, és a rendszer most megkövetelte tőlük a továbbképzési programokon való részvételt.

Legrosszabbul az öregségi nyugdíjkorhatár előtt állókat viselte meg, hiszen a továbbképzések mindenkit egységesen vetettek alá a reformoknak. E gondolatmentet vezetve fogalmazódott meg bennem a következő kérdés: **Az integrált ügyfélfogadásra való átállás bővítette-e szakmai ismereteit?**

8. ábra : Az integrált ügyfélfogadásra való átállás bővítette-e szakmai ismereteit?

AZ INTEGRÁLT ÜGYFÉLFOGADÁSRA VALÓ ÁTÁLLÁS BŐVÍTETTE-E SZAKMAI ISMERETEIT?



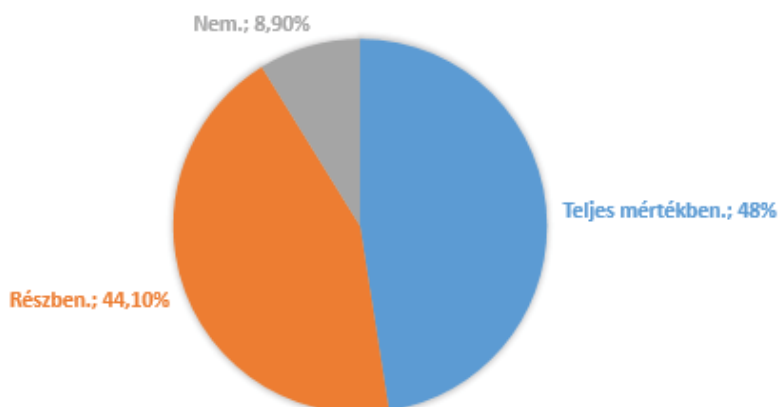
Összesen 87 darab választ kaptam, az ábrán kiválóan látszik, hogy csak részben voltak ezek a továbbképzési programok sikeresek. Szembetűnik, hogy a válaszadók többsége bizonytalannak érzi ismereteit, amelyből következik az, hogy az ügyfelek miért is csak részben vannak megelégedve az ügyintézők hozzáértésével ügyeinek intézése során. A két diagramot érdemes összevetni. (1. és 8. ábra)

Jól látható, hogy az arányok igen hasonlóan oszlanak meg, alig látunk pár százalékos eltérést.

Valamennyi ügyfél jól érzékeli azt, hogy részben van csak az ügyintézők hozzáértésével megelégedve, hiszen valamennyi ügyintéző is hasonlóan így érzi ezt, amely bizonytalanságukban tükröződik.

A továbbképzési rendszer nem teremtette meg mindannyiuk számukra azt a tudást, amellyel az ügyfeleknek maradéktalanul a rendelkezésére tudnak állni. Azonban a pozitív oldal is igen hasonló, amely szerint az ügyfelek teljes mértékben elégedettek és az ügyintézők is a továbbképzési rendszert abszolút kiválóan találták.

ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉNEK KIMUTATÁSA AZ ÜGYINTÉZŐI HOZZÁÉRTÉSRŐL



AZ INTEGRÁLT ÜGYFÉLFOGADÁSRA VALÓ ÁTÁLLÁS BŐVÍTETTE-E SZAKMAI ISMERETEIT?



III. Gyorsaság, egyszerűség, hatékonyság

Kutatásom során vizsgáltam, hogy a médiából és tanulmányokból is sokat hallott három szavas jellegű az egyablakos ügyintézésnek, napjainkban milyen mértékben sikerült megvalósítani az ügyintézés során.

’Ön szerint a következő kritériumok mennyiben valósultak meg az ügyintézés tekintetében?’ Kérdésemre 202 érdemi választ kaptam. A változók a következők: mindegyik megvalósult, egyik sem valósult meg, csak a gyorsaság valósult meg, csak a hatékonyság valósult meg, csak az egyszerűség, csak a gyorsaság és hatékonyság, csak a gyorsaság és egyszerűség, csak a hatékonyság és egyszerűség valósult meg. Összességében elmondható, hogy a válaszadók csaknem a fele elégedett a kritériumok megvalósulásával. A hatékonyság mindenképp előre sorolható, az egyik sem valósult meg kritérium ezek mellett csekély számot mutat (12,9%)

A válaszadók közel fele úgy értékelte, hogy az ügyintézési kritériumok, név szerint gyorsaság hatékonyság egyszerűség, megvalósult. Érdekes a tanulmányban (vagy cikk) szereplő első kördiagramommal összevetni, ahol közel azonos százalékos arányt mutat azzal, hogy teljesen elégedett az ügyintézők hozzáértésével. Következésképpen, aki meg van elégedve az ügyintézők hozzáértésével ügyeinek intézésekor, az tulajdonképpen a három kritériumot is megvalósultnak látja. Tehát levonhatjuk a következtetést, hogy nagyon sok múlik azon, hogy milyen ügyintéző segít nekünk ügyeink intézésében, amelyet nagymértékben befolyásol a szakmai tapasztalat, naprakészség és hozzáállás. E gondolatot szeretném megerősíteni Magyary Zoltán gondolatával: „Minden szervezeti és eljárási reform értéke attól függ, hogy mennyit érnek a tisztviselők.”

9. ábra: Az ügyintézési kritériumok megvalósulása



IV. Elektronikus közigazgatás fejlesztése

Az elektronikus közigazgatás nem jelent más, mint ügyeinket otthonról, vagy külföldi tartózkodásunk alatt internet hozzáférhetősegen keresztül szabadon intézhetjük. A közfelfogás szerint az elektronikus közigazgatás és elektronikus ügyintézés alatt ugyanazt értjük, azonban ez közel sem igaz. Szoros kapcsolat áll a két fogalompár között, de jelentéstartalmát tekintve eltér. A nevéből adódóan az elektronikus ügyintézés az ügyfél és ügyintéző kapcsolattartási formájára utal. „E-közigazgatás alatt minden olyan tevékenységet, tárgyi és jogi feltételrendszert értünk, amely a közigazgatás belső működésének, illetve a közigazgatás és az ügyfél kapcsolatának elektronizálására, az elektronizálás adta lehetőségek kihasználására irányul.”⁸ Azonban ez az elektronikus rendszer sem működik kifogástalanul, hiszen digitális szakadékok vannak különböző korosztályok között. Ez azt jelenti, hogy manapság létezik olyan generáció, amely elutasítja az elektronikus világot, s egyúttal elutasítja mind az előnyeit és hátrányait. A szolgáltató állam által kialakított elektronikus közigazgatás feladata lenne az, hogy ezeket a szakadékokat leküzdje, vagy legalább is csökkentse. Informatikai újítások figyelhetőek meg a kormányablakokban, ahol ugyanis lehetőség nyílik a modern ügyintézés és hagyományos dokumentum alapú ügyintézés között választani a megfelelő személyi azonosítást követően. A biztonságos modern ügyintézés garantálja egy táblaszámítógép, amely magas biztonsági wifi rendszer segítségével kapcsolódni a háttérrendszerekhez. Az azonosítást követő interakciókra 4 csatorna válik majd elérhetővé:

- fizikai ügyfélszolgálat (hagyományos)
- telefonos kapcsolattartás
- elektronikus kapcsolattartás

⁸ Péterfalvi Norbert dr. Budai Balázs Benjámín PhD. dr. Rátai Balázs dr. Ligeti Ágota Erdei Csaba Lektor dr. Rupp Zoltán: Az elektronikus közigazgatás alapjai, szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatók, IT biztonság, 9.o. 2016/2.

- interaktív virtuális ügyintézési szolgáltatás (IVÜSZ)

Az elektronikus közigazgatás egyik legfőbb célja, hogy minél több ügyfél vegye igénybe a nyújtott elektronikus szolgáltatásokat, amelyhez szükséges ügyfélkaput létrehozni, amely megvalósítható kormányablakban vagy okmányirodákban egyaránt. Az e fajta szolgáltatás feltételezi az internet hozzáférhetőseget, mivel a jelszót és a felhasználónevet e-mail címen keresztül tudja elérni. A Kormányablakokban az ügyintézők általában tájékoztatják az ügyfeleket az ügyintézés legoptimálisabb módjáról, azonban az ügyfél szabadon választhat közöttük. Az elektronikus ügyintézés egyik legnagyobb előnye, hogy olcsó, hiszen ezzel megspórolható a levelezés költségei, azonban a kialakítása közel sem mondható annak, tehát egy hosszú távú beruhásként jellemezhetnénk, amely reméljük, hogy megtérül az idők folyamán.

1. IVÜSZ

Az IVÜSZ egy interaktív virtuális ügyintézési szolgáltatás, melynek segítségével interneten keresztül videó kapcsolat hozható létre az ügyfél és ügyintéző közt. Olyan online navigációs és interaktív virtuális ügyfélszolgálati rendszer, amely megkönnyíti az ügyfelek számára a tájékozódást és az elektronikus ügyintézését illetve interaktív virtuális ügyfélszolgálati szolgáltatás igénybe vételéhez az időpontfoglalás lehetősége is biztosítva van. Azonban a kifogástalan alkalmazása megköveteli mindkét fél részéről az optimális internetgyorsaságot, amely nem feltétlen létezik. Ilyen megközelítésből a rendszer még akadályokba ütközhet.

2. Kormányzati ügyfélvonal kiépítése

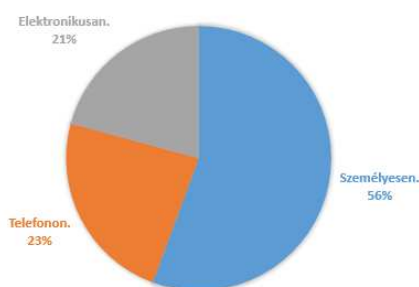
A kormányzati ügyfélvonalnak,⁹ mint globális fogadó-válaszadó szolgálatnak köszönhetően már tanúk és papíralapú formanyom-

⁹ 276/2006. (XII.23) Korm. rendelet a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala létrehozásáról, feladatairól és hatásköréről 12/C §

tatvány nélkül is készíthető meghatalmazás a KEKKH oldalán, az ingyenesen hívható kormányzati ügyfélvonalon keresztül. A telefonon keresztüli meghatalmazás menete az, hogy az okmányirodában kapott felhasználónevet és jelszót kell megadni, s ezt követően már intézhetővé válik az ügy. Azonban mennyire biztonságos? A felhasználónév és a hozzá tartozó jelszó örökéletű, s mivel a telefonon keresztüli személyazonosítás még nem igazán fejlett, nem gondolom, hogy ez a legjobb mód ügyeink elintézéséhez. A digitális szakadék ennél a megoldásnál is kimutatható, hiszen számtalan ügyfélben merült fel az előbbi gondolat, bár a KEKKH által készített statisztikák szerint „tízből hat magyar állampolgár már elsősorban az interneten keresztül intézné közigazgatási ügyeit, de a válaszadók háromnegyede kipróbálná a telefonos ügyintézt is.”¹⁰ Kérdőívek segítségével szintén választ szerettem volna kapni, hogy ez valóban így van-e. A következő kérdést tettem fel: Ön melyiket részesíti előnyben ügyei intézése során?

- Személyesen
- Telefonon
- Elektronikusan

A következő válaszokat (201 db) kaptam:
ÖN MELYIKET RÉSZESÍTI ELŐNYBEN ÜGYEI INTÉZÉSE SORÁN?



A digitális szakadék nagyobb, mint gondoltam, hiszen 56 % a mai napig személyesen szereti intézni ügyeit, és ezt a formát részesíti előnyben, továbbá nem bízik meg az elektronikus csatorna világában. Valószínű azért jött ilyen sok szavazat a személyes ügyintézésre, mivel sokkal biztonságosabb és egyszerűbb az ügyfél számára. Ha esetleg kérdése merül fel, azonnal felteheti, visszakérdez-

het, ha valamit nem ért, részletesebb ismeretet kap, és bizonyára a vizualitás is közrejátszik. Úgy gondolják fontos a személyes kontaktus, bár ezt szerintem az ügy súlya is nagymértékben befolyásolja. Míg elektronikusan ügyintézés során, számos kérdése merülhet fel, amely bizonytalanságot eredményez, végül ez az e fajta módot jelentősen háttérbe szorítja. Telefonon keresztüli ügyintézés 23%- s arányt mutat, amelyet indokolhat az, hogy ez is egyfajta közvetlenebb kapcsolattartás, szintén kérdéseit azonnal felteheti, és már ez egyfajta biztonságérzetet nyújt az ügyfél részére.

Összegzés

Az integráció következtében kialakult a közigazgatás mai arculata, ami valószínű nem számít véglegesnek, hiszen a Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-től egészen 2020-ig előre bocsátja a közigazgatási fejlesztési projekt egyes lépéseit, amely a jövőben újabb publikációk megírására ösztönöz.

A fejlesztési stratégia célja összetett, amely alapján¹¹ a következő célokat sorolom fel:

-szervezett, következetes közigazgatás, amely egy átlátható intézményi struktúrát feltételez

-korszerű és ügyfélbarát eljárásrend, amely mindenki számára elérhető

-professzionálisan, nemzeti hivatástudattal rendelkező, szakmailag felkészült, etikus és motivált személyi állomány modern szervezeti keretek között

-költséghatékonyság, a lehető legkisebb adminisztratív terhek, versenyképes szolgáltatási díjakkal és rövid ügyintézési határidők, tehát végső soron, hogy létrejöjjön az emberek bizalmát élvező szolgáltató állam

Manapság kardinális és kétségtelen elvárás, hogy az ügyfél az ország bármely területi államigazgatási szervénél ugyanazon ügymenet alapján tudja ügyét elintézni, melynek

¹⁰ <http://www.vg.hu/kozelet/telefonon-is-lehet-meghatalmazast-adni-472729>
 2016/2.

¹¹ Közigazgatás- és Köszolgáltatás-fejlesztési Stratégia 2014-2020 24. o.

kimenetele azonos tényállási feltétek mellett azonos kell, hogy legyen. Ezzel ellentétben, ha utána járunk a járási szinten intézendő hatósági ügyek ügymenetmodelljének, minden járásnak külön-külön kell kidolgoznia és nyilvánosságra hoznia, holott e tekintetben sem lehet különbség. Ennek a legfőbb oka az, hogy járási szinten nagyon kevés pénz van, anyagilag a járásokat alulfinanszírozottság jellemzi, nincsenek meg a szükséges források, melyekkel tökéletesíteni lehetne a fennálló szervezetrendszer.

A kormányablakok kialakításának és az egyablakos ügyintézésnek köszönhetően egyre inkább látjuk megvalósulni az egységes jogalkalmazást, amely gyors, hatékony és egyszerű ügyintézés feltételez. Azonban kisebb nagyobb hiányosságokat e területen is észrevehettünk, mint például az ügyintézők szakmai bizonytalansága. A gyakorlat azt mutatja, hogy nem az adott ügy eljárásrendjének

lefolytatásával vagy a döntés jogszerűségével vannak problémák, hanem az ügyfelekkel történő bánásmód kifogásolható, azonban az is megfigyelhető, hogy ügyfelek gyakran türelmetlenek. Mindazonáltal úgy gondolom, e hiányosságok 2020-ra kiküszöbölhetőek lesznek. Észrevételem, illetve a kérdőívekből levont álláspontok alapján úgy gondolom, hogy a jelenleg kialakított területi államigazgatási rendszer az elmúlt évek gyakorlati tapasztalatai szerint törekszik az egységes jogalkalmazás megvalósítására valamint az ügyfél-centrikus területi államigazgatás megvalósításához.

Kétségtelen tény azonban, hogy a területi államigazgatásban dolgozó tisztviselők nap, mint nap újabb és újabb változtatások alanyai, melyből következik bizonytalanságuk, és ez az az indíték, amely hozzájárul ahhoz, hogy a szervezeti célok elérését még nehezebbé teszi.