

# III. Ügyfélelemzés a közigazgatásban

(Petényi Sára – Uri Róbert)

## Bevezetés

Az egyes országok versenyképességének egyik legmeghatározóbb tényezője lett az utóbbi években a digitalizáció. Az Európai Unió a tagállamok digitális fejlődésének nyomon követése érdekében 2014-ben bevezette a digitális gazdaság és a társadalom fejlettségét mérő mutatót (Digital Economy and Society Index, DESI), amely azóta az éves országjelentésekben is kiemelt szerepet és helyet kap. A DESI a tagállamok versenyképességét méri össze különböző, a digitalizálódással összefüggő dimenziók mentén: hálózati összekapcsoltság, emberi tőke, internetszolgáltatások igénybevétele, digitális technológiák integráltsága, digitális közszolgáltatások.<sup>1</sup> Az „európai digitális menetrend” az Európa 2020 stratégia egyik kiemelt kezdeményezése volt, amely célul tűzte ki a digitális technológiák uniós versenyképességének növelését. A 2020-as év olyan globális világvárossal kezdődött, amely kihívás elé állította a világ valamennyi országát és gazdasági rendszerét. Erre a kihívásra hatékony választ adott a digitális technológia, nem véletlen, hogy az Európai Bizottság elnöke, Ursula von der Leyen a következő évtizedet Európa digitális évtizedének nyilvánította, és a bizottság a következő évtizedre azt a célt tűzte ki, hogy minden polgár és vállalkozás a lehető legjobb digitális világhoz férhessen hozzá.<sup>2</sup> Az uniós *digitális évtizedét* meghatározó iránytűt a bizottság 2021. március 9-én mutatta be, amely lefekteti, hogy a versenyképességnek és a jólétnek alapköve a digitális fejlődés. A javaslat négy nagy célt tűz ki 2030-ig:<sup>3</sup>

- digitálisan képzett lakosság és magasan képzett digitális szakemberek;
- biztonságos, jól teljesítő és fenntartható digitális infrastruktúrák;
- a vállalkozások digitális átalakulása;
- a közszolgáltatások digitalizálása.

Az unió korábbi és aktuális stratégiáiból is kitűnik, hogy a közszolgáltatások digitalizáltsága kiemelt szerepet kapott ezekben. Tanulmányunk szempontjából a közszolgáltatások digitalizáltságának egy fontos területét emelnénk ki: az állam, az állampolgárok és a gazdaság szervezeteinek kapcsolattartásában jelentős versenyelőnyt jelent, ha az ügyintézés digitális csatornákon keresztül valósul meg. Lakossági oldalról kiemelten fontos az idő- és költségmegtakarítás, a 24/7 elérési lehetőség, az egyszerűség és a kényelem. A vállalati oldalról előny az adminisztrációs terhek csökkenése, ezáltal a profitteremtő tevékenységek növekedése. Az állami oldalon keletkező előny pedig a hatékonyság (gyorsabb, olcsóbb), a bürokráciacsökkentés, a könnyebb archiválhatóság és a környezettudatosabb

<sup>1</sup> European Commission 2022.

<sup>2</sup> Európai Bizottság 2021.

<sup>3</sup> Európai Bizottság 2021.

működés (például papírgazdálkodásban).<sup>4</sup> Az igények és az előnyök mellett ugyanúgy fontos a visszacsatolás, ezáltal az online biztosított közszolgáltatások használatával kapcsolatos elégedettség mérése elengedhetetlen a hosszú távú sikeresség és fenntarthatóság megvalósításához.

Jelen fejezet arra vállalkozik, hogy két lakossági felmérés alapján bemutassa, hogy melyek a főbb tendenciák a magyar lakosság közigazgatási ügyintézése során, mennyire tudott lépést tartani a lakosság a közigazgatás digitalizációjával, és fordítva, mennyire tudott választ adni a közigazgatás a lakosság digitalizáció iránti igényeire. A csatorna-használat után az ügyintézésekkel való elégedettség kérdéskörét mutatjuk be, az online ügyintézések hatását vizsgálva a konkrét ügytípusokra, valamint a közigazgatással kapcsolatos általános elégedettségre vonatkozólag. A fejezetben bemutatott közigazgatás felhasználóival foglalkozó kutatások egyedülállónak mondhatók ma Magyarországon, országos reprezentatív felmérés ebben a témában alig készült hazánkban. A közigazgatási szakrendszerek statisztikai adatai (ügyfélforgalom, az ügyintézés átlagos hossza stb.) képet adhatnak a közigazgatási ügyintézések volumenéről, bizonyos funkciók népszerűségéről, népszerűtlenségéről, de a „miért”-ekre a percepciók kutatásokon keresztül maguk az ügyfelek tudnak igazán választ adni.

A fejezet olyan szempontokat kíván megvilágítani az ügyfélkiszolgálás kapcsán, amelyek a döntéshozók számára értékes információkkal szolgálhatnak a tekintetben, hogy a jövőben miért és hogyan érdemes kutatni, monitorozni az ügyfelek percepcióit. A közigazgatást igénybe vevők tapasztalatainak gyűjtése segítheti a későbbiekben a közigazgatás-fejlesztés során az adatalapú döntések meghozását és a fejleszteni kívánt területek kijelölését.

## Módszertani háttér

A fejezetben ismertetett adatok a Nemzeti Közszolgálati Egyetem és a Szociometrum Kft. által megvalósított *A közigazgatás képe és megítélése* című kutatássorozatból származnak, amelynek első adatfelvételére 2017-ben, a másodikra 2020-ban került sor. Az adatfelvételek során 2017-ben 2505 fővel, 2020-ban 2500 fővel töltötték ki a kérdőívet TAPI<sup>5</sup> módszerrel a kérdezőbiztosok. Az adatok a 18 évnél idősebb magyar állampolgárságú, magyarországi lakcímmel rendelkező lakosságra reprezentatívak nemre, életkorra, iskolai végzettségre, valamint lakóhelyre. Az adatfelvétel során a 2020-ban alkalmazott kérdőív megegyezett a 2017-ben alkalmazottal, csak minimálisan szükséges változtatásokat vezetünk végig a kérdéssoron.<sup>6</sup> Az adatfelvételek során többlépcsős rétegzett, véletlen sémát mintavétel történt. A felmérésben 95%-os megbízhatósági szint mellett a hibahatár

<sup>4</sup> BUDAI 2017.

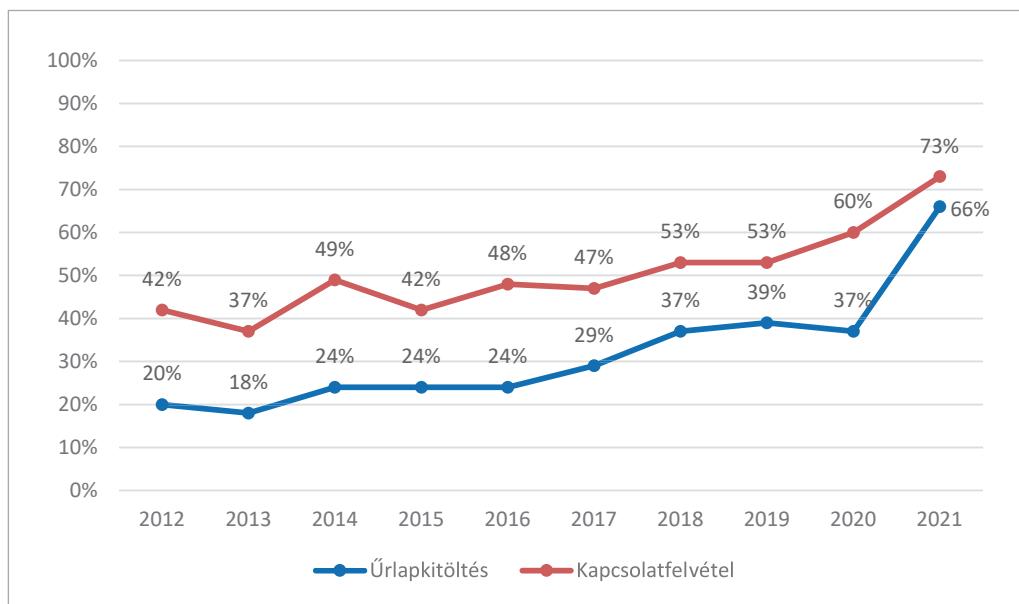
<sup>5</sup> TAPI: tablet-assisted personal interviewing – táblagéppel támogatott személyes lekérdezés.

<sup>6</sup> Néhány kérdés esetében módosítottunk az alkalmazott skálán, hogy érzékenyebb legyen, más kérdésnél pedig jogszabályi változás vagy megváltozó ügymenet miatt kellett változtatnunk.

legfeljebb  $\pm 1,96\%$ . Az adatfelvételek ideje: 2017. február–március, illetve 2020. március–április, amely utóbbi a Covid-19-járvány első hullámára esett.

### A közigazgatási ügyintézés során használt ügyintézési csatornák jellemzői

A magyar közigazgatás fejlesztését a 2007–2013-as, valamint a 2014–2020-as uniós programozási ciklusban is önálló operatív programok célozták. Bár a *2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól* már több helyütt is nevesítette az elektronikus ügyintézt, később az Államreform Operatív Program (ÁROP), majd a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztési Operatív Program (KÖFOP) fejlesztései teremtették meg az alapot arra, hogy 2016. január 1-jével hatályba lépjen az *elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény*, amely alapján a közigazgatási eljárások esetében biztosítani kell az elektronikus ügyindítás lehetőségét. A törvényi szabályozás és a fejlesztések együttesen a személyes ügyintézési csatornával tették egyenértékűvé az internetalapú online ügyintézési formákat.



1. ábra: Azok aránya a 16–74 éves korú lakosságban, akik az elmúlt évben online kapcsolatba léptek hatósággal, valamint online töltöttek ki és nyújtottak be űrlapot

Forrás: a szerzők szerkesztése az *E-government activities of individuals via websites*. Eurostat, [é. n.] alapján

Az Eurostat DESI-adatbázisából kiválasztott két adat jól mutatja, hogy az elmúlt években jelentősen nőtt mind a hatóságokkal online kapcsolatba lépők aránya, mind az online

úrlapot kitöltők aránya a közigazgatásban. Utóbbiaké 29 százalékpontot emelkedett 2020 óta, ami összefüggésben van a pandémia okozta kihívásokkal.

Nő a kormányzati, államigazgatási e-ügyintézési szolgáltatások iránti igény, a pandémia jelentősen megemelte a használati statisztikákat, ugyanakkor vélhetően tartós állapotot idézett elő, ugyanis a használati arányok a koronavírus miatti lezárásokat követően sem álltak vissza a járvány előtti időszak mutatóira. Nőtt a személyre szabott ügyintézési felület látogatottsága és az ügyindítások száma, megduplázódott az ügyfélkapu-regisztrációk száma, valamennyi NISZ Zrt. által kínált e-ügyintézési szolgáltatás használati aránya emelkedett. A hatóság feltételezései szerint az online ügyintézésre átállók maradtak is az online ügyintézésnél.<sup>7</sup>

A felmérések adatelemzését megelőzően a fent ismertetett tendenciák következtében azzal a hipotézissel élünk, hogy a lakossági felmérések eredményeiből is kimutatható, hogy az elmúlt években nőtt az online csatornát választók aránya mind az ügyintézés előtt tájékozódók, mind az ügyet intézők körében. Ügyfél alatt a tanulmányunkban olyan természetes személyt értünk, aki közigazgatási ügyintézésben érintett volt az adatfelvétel idején és azt megelőzően. Azt is feltételeztük, hogy a tájékozódás során nagyobb arányban nőtt az online csatornát választók aránya, hiszen a lakosság körében folyamatosan nő az internethasználat. Az adatelemzés során tesztelni szerettük volna, hogy az internetes ügyintézés preferálók rendelkeznek-e az ügyintézéshez szükséges alapvető digitális kompetenciákkal és feltételekkel: például rendszeres internethasználó-e, képesek-e az internetet sokféle tevékenységre használni, és rendelkeznek-e ügyfélkapuval. Az egyes alfejezetek bemutatása során kitérünk ezen eredményekre is.

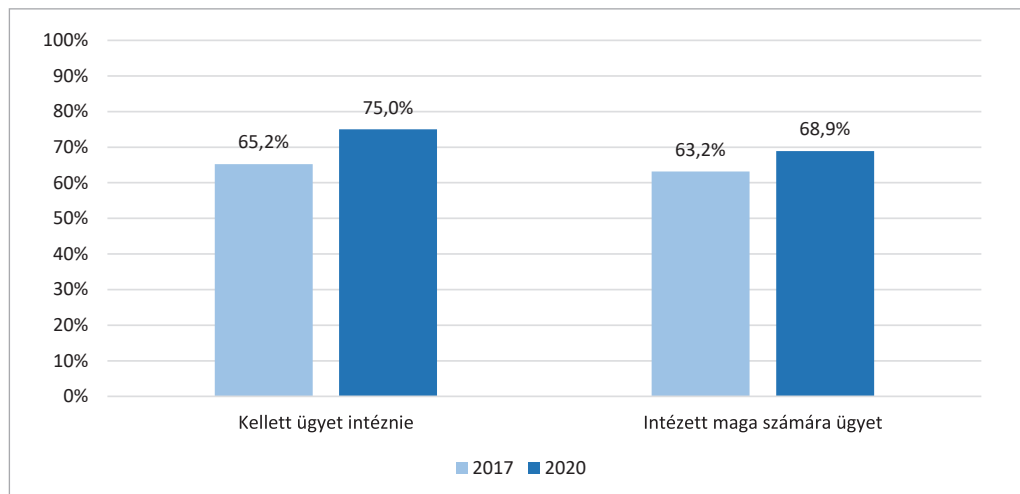
## **A közigazgatási ügyintézés gyakorlata a lakosság körében**

A lakosság közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatos szokásainak, véleményeinek tényleges megismeréséhez fontos látni, hogy azok milyen közigazgatási ügytípusokhoz köthető tapasztalatokra épülnek. Ezért a válaszadóknak 12 közigazgatási ügytípus<sup>8</sup> esetében kellett jelezniük, hogy intéztek-e odasorolható ügyet az elmúlt három évben. A személyi jövedelemadó ügyintézésével kapcsolatos lakossági vélemények és attitűdök megismerésére – annak speciális jellemzői miatt – ebben a fejezetben nem térünk ki, annak külön tanulmányt szentelünk. Ez a típusú ügyintézés számosságában eltér a többi közigazgatási ügyintézésétől, mert kötelező jellegéből adódóan minden évben állampolgárok millióit érinti, tehát az intézett ügytípusok számának alakulását jelentősen

<sup>7</sup> Lásd eGov Hírlevél 2021.

<sup>8</sup> A vizsgált közigazgatási ügytípusok a következők: személyijövedelemadó-ügyintézés, adóügyintézés az önkormányzatnál; egyéb adóügyintézés adóhatóságnál; okmányügyintézés; családtámogatással kapcsolatos ügyintézés; egészségbiztosítási ügyintézés; munkanélküliség válassal kapcsolatos ügyintézés; szociális ellátással, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés; nyugdíjbiztosítási ügyintézés; földhivatali ügyintézés; építési ügyek intézése; gépjárművel kapcsolatos ügyintézés. 2017-ben a tizenkettedik az egyéb kategória volt. Az itt kapott válaszok alapján döntöttünk úgy, hogy 2020-ban számossága miatt az anyakönyvi ügyintézés külön szerepeltetjük.

módosíthatja a lakossági felmérésekben. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal által 2017-ben indított elektronikus adóbevallási felület, az eSZJA népszerűsége okán<sup>9</sup> jelentősen emeli az online ügyintézés gyakoriságát, így célszerűbb ezt külön vizsgálni, hogy realitásabb képet kapjunk a közigazgatás egészéről. A tanulmányban a továbbiakban a fenti okok miatt az szja-bevallás nélkül mutatjuk be az ügyintézés jellemzőit.

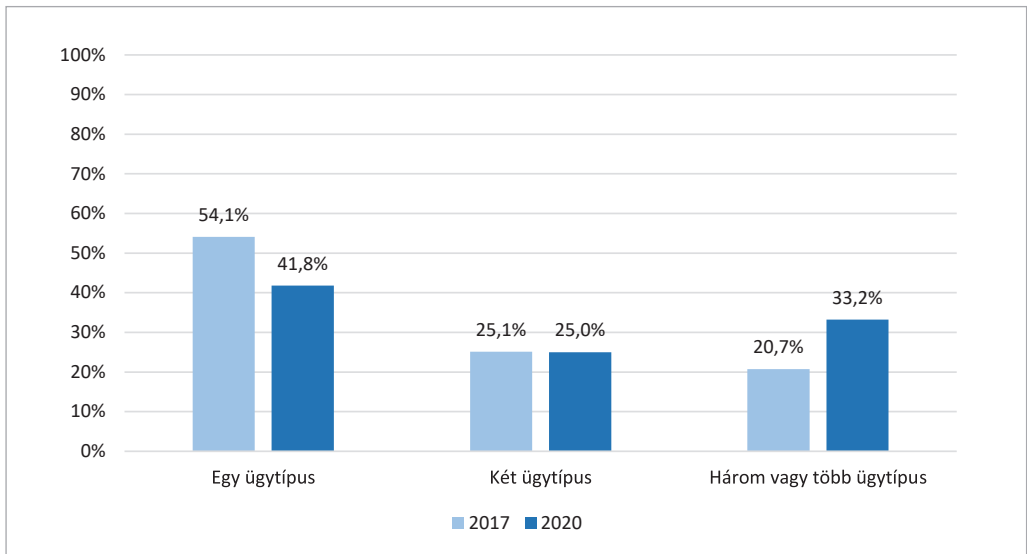


2. ábra: A közigazgatási ügyintézés gyakorisága az elmúlt 3 évben ( $N_{2017} = 2505$ ;  $N_{2020} = 2497$ )

Forrás: Nemzeti Közszolgálati Egyetem – Szociometrum Kft.: *A közigazgatás képe és megítélése*. Kutatás-sorozat, 2017, 2020

A felmérések eredményei alapján megállapítható, hogy az emberek többségének van közigazgatási ügyintézési tapasztalata. 2017-hez képest jelentősen megemelkedett azok aránya, akiknek közigazgatási ügyet kellett intézniük. Míg 2017-ben nem sokkal több, mint a minta 65,2%-ának kellett az említett 11 ügytípus legalább egyikét intéznie, addig ez az arány 2020-ban 75%. A 2017-es adatfelvétel eredményeihez képest továbbra is az a legjellemzőbb, hogy szinte minden üggyel rendelkező (több mint 90%) saját maga járt el legalább egy ügyben.

<sup>9</sup> A Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2017-ben elindította az eSZJA felületét, amelyen keresztül az eddigieknél jóval szélesebb ügyfélkör számára vált elérhetővé az online adóbevallás, és a bevallástervezetek elkészítésével a lakosság jelentős hányadának vált ez egyszerűbbé és gyorsabbá. 2017-ben 1,5 millióan nézték meg az online felületet, 600 ezren fogadták el a bevallástervezetet, a következő évben ezek a számok megduplázódtak, 3,3 millióan nézték meg az online felületet és 1,5 millióan fogadták el a bevallástervezetet, 2019-ben pedig 4,3 millióan keresték fel az eSZJA portált és a 2018-as évhez hasonlóan milliós nagyságrendben fogadták el a NAV által készített bevallástervezetet. BALOGH et al. 2019; Nemzeti Adó- és Vámhivatal 2021.



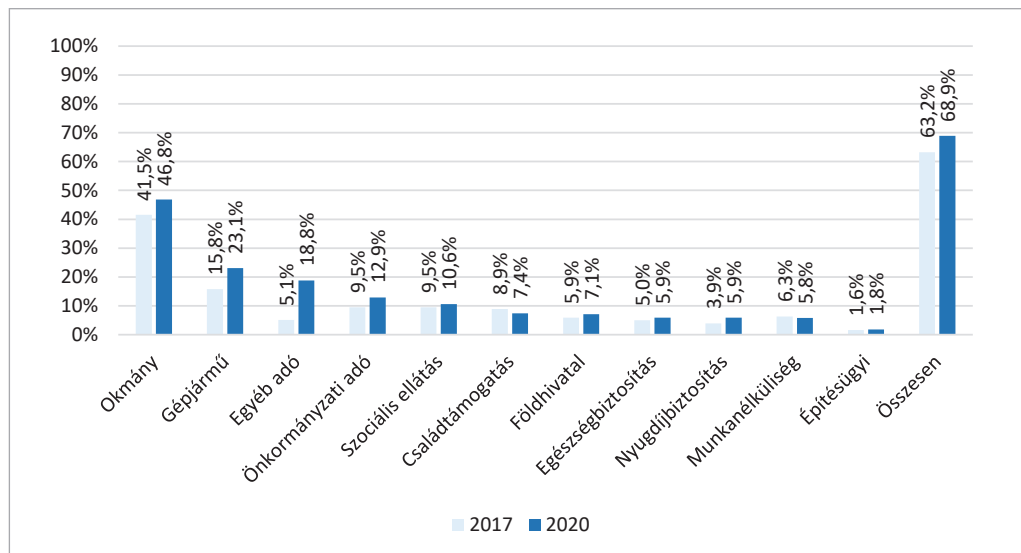
3. ábra: Az ügyet intézők hány közigazgatási ügytípusban érintettek ( $N_{2017} = 1583$ ;  $N_{2020} = 1723$ )  
 Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az ügyet intézők körében az egy ügytípust intézők aránya a legmagasabb (41,8%), ugyanakkor a három vagy több ügytípus aránya is jelentős, a kérdezettek harmadát érinti. Míg az egy ügytípust intézők aránya 12,3 százalékponttal csökkent 2017-hez képest, addig a három vagy több ügytípust intézők aránya 12,5 százalékponttal nőtt. A 2020-as adatok alapján az elmúlt három évben az ügyet intézők átlagosan egy-két ügytípust<sup>10</sup> (1,83) intéztek, a 2017-ben mért átlag 1,28 volt, összességében tehát azt mondhatjuk, hogy a két felmérés közötti időszakban jelentős eltolódás történt a többféle ügyet intézők irányába.

Az adatokat ügytípusokra bontva jelentős különbségeket láthatunk az intézésük gyakoriságában. Az intézett ügytípusok sorrendje a korábbi adatfelvételhez hasonlóan alakult 2020-ban. A legtöbben (46,8%) továbbra is hivatalos okmánnal (személyi igazolvány, lakcímkártya, diákigazolvány stb.) kapcsolatos ügyet intéztek az adatfelvételt megelőző három évben. Az okmányügyintézés emelkedő száma tetten érhető a Belügyminisztérium statisztikáiban is, 2018-hoz képest 5,9%-kal nőtt az okmányirodai tevékenységek száma. Az okmányügyintézés emelkedésének egyik lehetséges oka az e-személyi-igénylések emelkedő száma. A 2019. év végén a Belügyminisztérium statisztikái szerint a személyi igazolványok 52,2%-a volt e-személyi, a 2020. év végére 61,3%-ra nőtt ez az arány. 2019-ben az egyszerűsített honosítási eljárásoknak köszönhetően nőtt az útlevelkiadások száma, valamint jelentősen nőtt a gépjárművekhez

<sup>10</sup> Fontos hangsúlyozni, hogy a lekérdezés nem terjedt ki arra, hogy az egyes ügytípusokon belül hány ügyet intézett a megkérdezett (például családtámogatás esetében egy éven belüli ügyintéztést jelenthet a csed és a gyed intézése is). Így ezek az értékek nem mutatják meg a közigazgatási ügyintéztések volumenét.

kapcsolódó okmánykiadások száma is, a vezetői engedélyek száma például 11,3%-ot növekedett 2018-hoz képest.<sup>11</sup>



4. ábra: Közigazgatási ügytípusok intézésének gyakorisága ( $N_{2017} = 2505$ ;  $N_{2020} = 2500$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Felméréseinkben továbbá sokan számoltak be gépjárművel kapcsolatos ügyintézésről (23,1%), valamint az szja-n kívüli egyéb adóügyintézésekről (18,8% és 12,9%). Gyakoriság tekintetében a sort azok az ügytípusok zárják, amelyek olyan élethelyzetekhez kötődnek (például munkanélkülivé válás, nyugdíjba vonulás, építkezés), amelyek az egyén életében ritkán, sok esetben csak egyszer fordulnak elő.

A következőkben áttekintjük, hogy a kérdezettek mely tulajdonságai, jellemzői befolyásolják a különböző ügytípusok gyakoriságát, ehhez az alábbi változókat használjuk az adatbázisból: nem, életkor, településtípus, iskolai végzettség, háztartás nettó összejövedelme, háztartástípus, gazdasági aktivitás és internetezés gyakorisága. A változók és az intézett ügytípusok száma közötti kapcsolatok meglétét  $f$ -próbával<sup>12</sup> teszteltük, a változók közötti kapcsolatok erősségének mérésére pedig az ETA-mutatót<sup>13</sup> használtuk. Az intézett ügytípusok gyakoriságát a háttérváltozókkal összevetve azt tapasztaltuk, hogy a nők és a férfiak között nincs szignifikáns különbség tekintetben, hogy milyen gyakran és átlagosan hányféle ügyet intéznek, a többi háttérváltozónként azonban eltéréseket tapasztaltunk.

<sup>11</sup> Belügyminisztérium (2019): [Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés.](#)

<sup>12</sup> Szórásnégyzetek vizsgálatára szolgáló statisztikai eljárás, eredménye arra ad választ, hogy van-e szignifikáns eltérés két eredmény között.

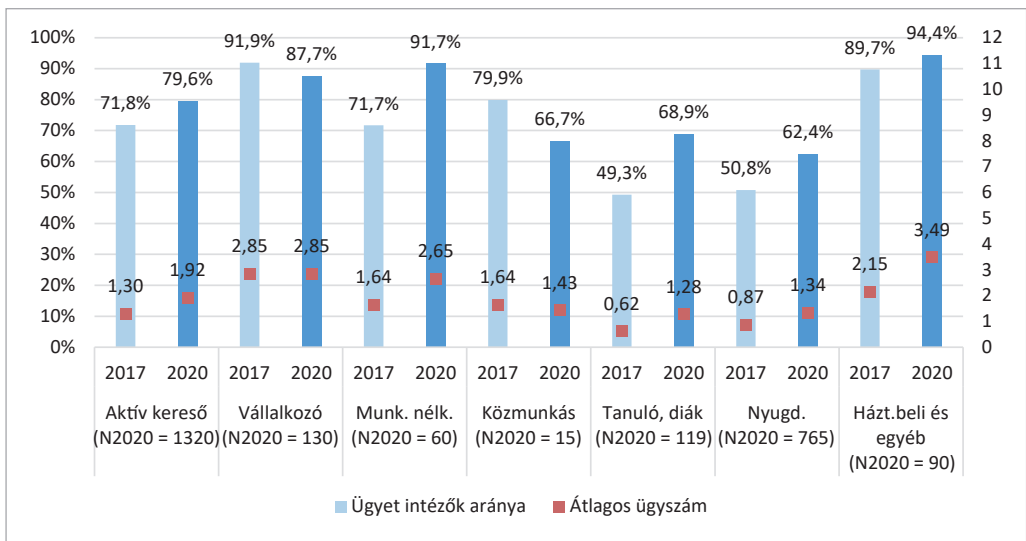
<sup>13</sup> Arra szolgáló statisztikai mutató, hogy a független változó hány százalékban magyarázza a függő változó szóródását.

1. táblázat: Intézett átlagos ügyszám háttérváltozók szerinti bontásban

Változó	Átlagos ügyszám (db)
háztartásbeli	3,49
vállalkozó	2,85
gyermekes háztartás	2,7
30–39 éves	2,4
felsőfokú iskolai végzettségű	2,17
minden nap internetező	2,08
251 000 Ft feletti háztartási jövedelemmel rendelkező	1,94

Forrás: a szerzők szerkesztése

A táblázatban feltüntetett átlagok alapján látszik, hogy az ügyintézés a leggyakrabban élethelyzethez köthető tényező. A háztartásbeliek és a gyermekes háztartások magas ügyszáma nemcsak azzal van összefüggésben, hogy a benne lévő emberek idejük egy részét rugalmasan beoszthatják, ebből adódóan rájuk hárul a hivatali ügyintézés, hanem azzal is, hogy élethelyzetük miatt (például gyermekek a háztartásban) több ügygel rendelkeznek. Bár a kérdezettek neme közvetlenül nincs hatással az elintézett ügyek számára, mégis jelentősen befolyásolja az ügyintézéseket, ugyanis a mintánkban a háztartásbeliek és a gyesen, gyeden lévők közel 100%-a nő volt, és körükben 90% fölötti azok aránya is, akik nemcsak a maguk nevében, hanem mások nevében is eljárnak az ügyintézésük során.



5. ábra: Az elmúlt három évben közigazgatási ügyeket intézők aránya és az intézett ügytípusok átlagos száma gazdasági aktivitás szerint

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Fontos kiemelni továbbá, hogy a vállalkozók esetében is 90% feletti a mások nevében eljárók aránya, de ez a foglalkozásból adódóan érthető is.



Az életkor alapján alapvetően a nyugdíjkorhatár elérése jelent számottevő különbséget, míg a 30–49 évesek körében 83% felett van az ügyet intézők aránya, addig a 70 év felettiak körében 51% ez az arány, utóbbiak körében jóval alacsonyabb az átlagosan elintéztett ügyfajták száma is (0,9 féle db). Ennek feltehetően az az oka, hogy esetükben jóval kevesebb az élethelyzethez köthető ügy, például autvásárlás, házvásárlás, építkezés, gyermekellátással kapcsolatos ügyek, cégalapítás stb.

Fontos kiemelni továbbá, hogy a minden nap internetezők jóval gyakrabban (81,4%) intéztek ügyet az elmúlt három évben a ritkábban (71,2%) és a soha nem internetezőknél (56,8%).

A közigazgatási ügyintézési szokásokat gazdasági aktivitás alapján vizsgálva a vállalkozók, a munkanélküliek és a háztartásbeli és egyéb kategóriába soroltak igen magas ügyintézési aránya látható (90%). Változás a korábbi adatfelvételekhez képest, hogy a vállalkozók körében az ügyet intézők aránya kis mértékben csökkent, míg a munkanélküliek esetében 20 százalékponttal nőtt. Az ügyet intézők aránya a tanulók (68,9%) és a nyugdíjasok (62,4%) körében a legalacsonyabb, feltehetőleg azért, mert élethelyzetükből adódóan a legtöbb vizsgált ügytípus eleve nem érinti őket. Az elmúlt évekhez képest ugyanakkor körükben is jelentősen növekedett az ügyet intézők aránya.

Az eddigiek alapján látható tehát, hogy a Belügyminisztérium éves jelentéseiből kirajzolódó ügyszámnövekedés<sup>14</sup> tetten érhető a lakossági felmérésekben is, a kérdezettek jelentős részének van közvetlenül közigazgatási ügyintézési tapasztalata, és az ügyintézések volumene élethelyzethez függő.

### **Preferenciák az ügyintézési csatornákkal kapcsolatban**

Az elmúlt tíz évben mind a személyes, mind az online ügyintézési lehetőségek jelentős változásokon estek át. A kormányablak-rendszer 2011-es indulása óta fokozatosan bővült azon ügyek köre, amelyek esetében tájékoztatást kérhetnek vagy kérelmeket nyújthatnak be az ügyfelek. 2014-hez képest 2018-ra meghatszorozódott azon ügyek száma, amelyekről tájékoztatást lehet kérni a kormányablakokban,<sup>15</sup> ezzel egyidejűleg ugrásszerűen megnőtt a kormányablakok száma, aminek eredményeképpen az egyes hivataloktól vett átlagos közúti távolság 2011-ről 2019-re 41,5 km-ről 14,2 km-re csökkent,<sup>16</sup> megkönnyítve ezzel a személyes ügyintézési lehetőségeket. Az egyablakos ügyintézés térnyerésén túl jelentős változás a közigazgatás fokozatos digitalizációja, amely nyomán a közigazgatás számos területén elkezdődött az ügyintézés elektronizálása. Bár a legtöbb ügy esetében nem elérhető még a teljes körű online ügyintézés,<sup>17</sup> az ügyek elintézéséhez szükséges információk teljes egészében elérhetők a 2018-ban továbbfejlesztett magyarorszag.hu portálon. A fejlesztés célja az volt, hogy ezen a portálon elérhető legyen az állam által nyújtott valamennyi

<sup>14</sup> Belügyminisztérium 2019.

<sup>15</sup> KAISER 2019: 148.

<sup>16</sup> KAISER 2019: 149.

<sup>17</sup> KAISER 2019: 148.

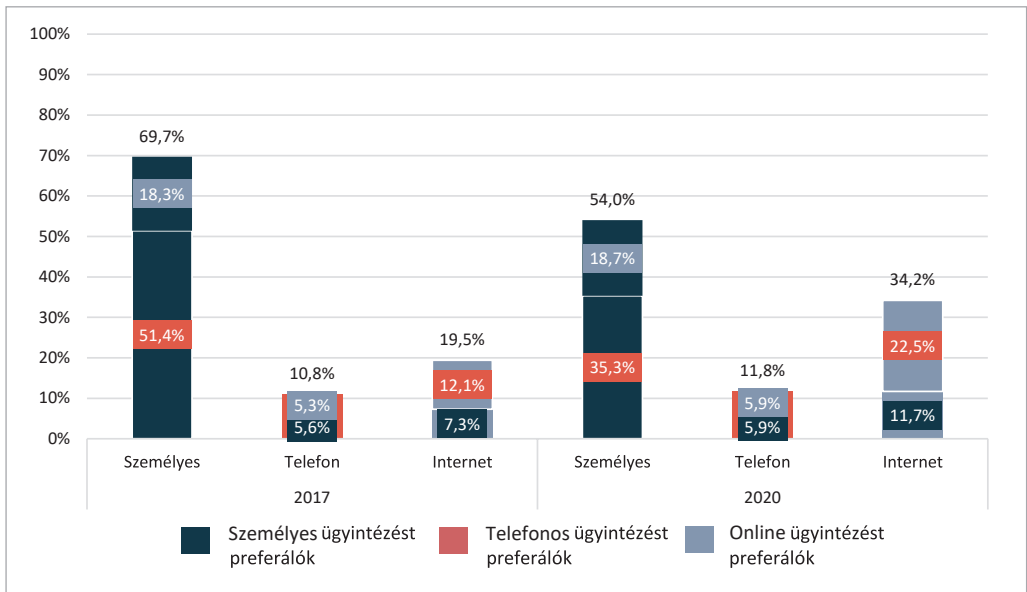
elektronikus szolgáltatás.<sup>18</sup> Ebben a folyamatosan változó, újabb lehetőségekkel, új ügyintézési csatornákkal bővülő rendszerben különösen fontos megvizsgálni, hogy melyek az ügyfelek részéről jelentkező igények. Tanulmányunk során úgy gondoltuk, nemcsak a konkrét ügyintézéseket érdemes megvizsgálni, hanem azt is, hogy az ügyintézés megelőzően melyek az ügyfelek preferenciái, hogyan hatottak az elmúlt évek digitális fejlesztései, eltolódtak-e az igények az elektronikus ügyintézés felé. A következőkben megvizsgáljuk tehát, hogy mely ügyintézési csatornákat preferálja a lakosság, majd később összehasonlítjuk, hogy ez hogyan függ össze a tényleges csatornahasználattal.

A közigazgatás képe és megítélése a lakosság körében kérdőíves felmérésben az egyes ügyintézési csatornákról (személyes, telefon, internet) összemérő állításokat fogalmaztunk meg, és a válaszadókat arra kértük, hogy döntsék el, melyikkel értenek egyet.

A kérdőívben szereplő ügyintézési csatornákkal kapcsolatos állítások:

- „Szívesebben intézem az ügyeimet személyesen, mint az interneten keresztül.”
- „Szívesebben intézem az ügyeimet az interneten keresztül, mint telefonon.”
- „Szívesebben intézem az ügyeimet személyesen, mint telefonon.”

Ezek alapján felállítottuk az ügyintézéshez használt csatornák preferencia-sorrendjét.



6. ábra: Elsődleges és másodlagos ügyintézési csatornapreferenciák együttes ábrázolása a legalább kéthetente internetezők körében ( $N_{2017} = 1490$ ;  $N_{2020} = 1872$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

A fenti ábra ismerteti, hogy a legalább kéthetente internetezők elsődlegesen (teljes oszlopok) és másodlagosan (különböző színnel jelölt adatfeliratok) milyen csatornát

<sup>18</sup> FIBINGER et al. 2017.

részesítenének előnyben a közigazgatási ügyintézésnél. Jelentős változás az online ügyintézés irányába való elmozdulás; a 2017-es adatfelvételhez képest 15,7 százalékponttal csökkent az elsődlegesen személyes ügyintézés preferálók aránya, az elsődlegesen internetet preferálóké pedig 14,7 százalékponttal nőtt. 2020-ban tehát az elsődlegesen online ügyintézés választók aránya igen jelentős, 34,2%. Ennek egyik oka az internetezők arányának növekedése, másik oka a digitálisan elérhető szolgáltatások bővülése. Mintánkban 2017-hez képest 14,6 százalékponttal nőtt a folyamatosan online lévők aránya, a soha nem internetezők aránya pedig 8,9 százalékponttal csökkent. Az Eurostat felmérései<sup>19</sup> alapján, míg 2017-ben az elmúlt 3 hónapban internetet használók aránya a 16–74 éves népesség körében 77% volt, addig ez az arány 2020-ban már 85%. Emellett a digitálisan elérhető szolgáltatások nemcsak a közigazgatás oldaláról szembetűnők (mint a magyarorszag.hu 2018-as fejlesztése) az elmúlt évekből, hanem más szolgáltatók oldaláról is, például online bankolás, online közüzemi ügyintézés fejlődése stb.

A 2020-as adatok alapján körülbelül minden második válaszadó (54,0%) személyesen intézné ügyeit, közülük 35,3% választaná másodlagosan a telefont, 18,7% pedig az internetet.

Az ügyintézési preferenciákat megvizsgáltuk főbb háttérváltozóink mentén is. A legerősebben az életkor és az iskolai végzettség befolyásolja azt, hogy a válaszadók elsősorban milyen ügyintézési módot preferálnak. Az életkor növekedésével nő azok aránya, akik a személyes ügyintézés szeretik inkább, míg a 18–29 évesek körében 47,2% ez az arány, addig a 40–49 évesek korcsoportjától felfelé már meghaladja az 50%-ot, a 60–69 évesek körében a 70%-ot közelíti (69,0%). A telefonos ügyintézés tekintetében hasonlóak a tendenciák, a legfiatalabbak használnák a legkevésbé ezt az ügyintézési módot, körükben 10,9% az elsődlegesen ezt a csatornát preferálók aránya, az 50–59 évesek körében 13,8% ez az arány. Az életkor alapján a legmarkánsabb különbség abban mutatkozik meg, hogy kik azok, akik az internetes ügyintézés preferálják a leginkább. Ennek a csatornának a népszerűsége a 18–39 évesek körében 42–43,1%, az 50–59 évesek körében 26,3%, a 60–69 évesek körében már csak 19,4%.

A diplomások fele akkora arányban preferálják a személyes ügyintézés, mint a legfeljebb alapfokú végzettségűek. A legfeljebb alapfokú végzettséggel rendelkezők közel 70%-a (69,1%) választaná elsődlegesen a személyes ügyintézés, az érettségivel rendelkezők esetében 48,9% ez az arány, a felsőfokú végzettségűek esetében pedig 34,7%. A felsőfokú végzettségűek háromszor nagyobb arányban választanák az online ügyintézés az alapfokú végzettségűekkel szemben (56,8% vs. 17,6%).

Továbbá az alacsonyabb háztartási jövedelműek nagyobb arányban preferálják a személyes ügyintézés és jóval alacsonyabb arányban preferálják az internetes ügyintézés a magas jövedelműeknél.

Háztartástípusonként is mutatkozik különbség abban, hogy a kérdezettek mely csatornát választanák legszívesebben, az egyedül élők körében a legmagasabb a személyes

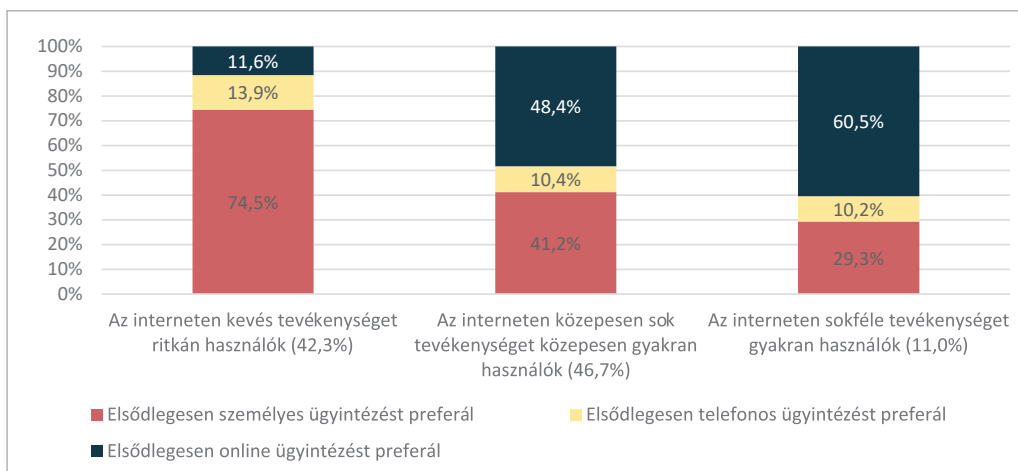
<sup>19</sup> Az adatok forrása: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/explore/all/science?lang=en&subtheme=i-soc.isoc\\_i\\_isoc\\_iiu&display=list&sort=category&extractionId=ISOC\\_CI\\_IFP\\_IU](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/explore/all/science?lang=en&subtheme=i-soc.isoc_i_isoc_iiu&display=list&sort=category&extractionId=ISOC_CI_IFP_IU).

ügyintézést preferálók aránya, az internetet előnyben részesítők pedig a gyermekes háztartásokban vannak a legnagyobb arányban.

Az adatokból tehát megállapíthatjuk, hogy a kérdezettek túlnyomó többsége továbbra is a személyes ügyintézést preferálja, bár az elmúlt években nőtt az internetes ügyintézést preferálók aránya is. Látszik az is, hogy az alacsony iskolai végzettségűek, az alacsony jövedelműek, az idősek, valamint az egyedül élő emberek körében a legnépszerűbb a személyes ügyintézést választók aránya. A telefont választók aránya elhanyagolható, az internetet preferálók pedig a magas iskolai végzettségűek, a magas jövedelműek, a fiatalok és a családosok körében vannak arányaiban a legtöbben.

### Az online ügyintézéshez szükséges kompetenciák megléte

Kíváncsiak voltunk, hogy az internetes ügyintézés preferálása hogyan függ össze az internetes kompetenciákkal és az ügyfélkapu-használattal. Hipotézisünk ezzel kapcsolatban az volt, hogy az online ügyintézés választása mögött áll tényleges internetezési tapasztalat, és az ügyfelek jelentős része megtette már az online ügyintézés felé a legelső lépéseket, valamint létesített már ügyfélkaput.



7. ábra: Az internethasználat összefüggése az elsődleges csatornapreferenciákkal ( $N_{2020} = 1871$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Létrehoztunk egy internethasználati indexet a kérdés megválaszolásához. Ez a mutató azokat a tevékenységeket foglalja össze, amelyeket a legalább kéthetente internetezőkhöz végeznek az online térben: keresés keresőoldallal, hírportálok olvasása, e-mail-küldés, azonnali üzenetküldés, közösségi oldalak látogatása, online telefonálás, online tanulás, internetes munkavégzés, online vásárlás/kereskedés, hivatali/banki ügyintézés stb. A tevékenységek gyakorisága alapján létrehoztuk az internetes intenzitási indexet, amelynek alacsony értékei azt jelentik, hogy a kérdezett az interneten kevés tevékenységet

végez, és azt is ritkán, míg magas értékei azt jelentik, hogy sok tevékenységet végez, gyakran. A kettő között található egy átmeneti kategória, amelyben megtalálhatók azok is, akik sok mindenre használják az internetet, de ritkán ülnek oda, és azok is, akik közepesen sokféle dologra használják az internetet, és közepesen gyakran ülnek le elé, például fiatalok, akik munkavégzésre, ügyintézésre nem használják még, de szórakozásra igen.<sup>20</sup>

Az adatok alapján jelentős különbségek láthatók, minél több dologra és minél gyakrabban használja valaki az internetet, annál inkább az internetes ügyintézészt preferálja. Az internetet alig használók körében az internetes ügyintézészt megelőzi a telefonos ügyintézés preferálása.

A csatornapreferenciákat összevetettük az ügyfélkapu-használattal is, az elsődlegesen internetes ügyintézészt választók 78,2%-a rendelkezik ügyfélkapu-hozzáféréssel, az ügyfélkapuval rendelkezők többsége (54,3%) leginkább az interneten intézné ügyét, 37,8%-uk pedig továbbra is elsődlegesen a személyes ügyintézészt preferálja.

Úgy tűnik tehát, hogy előzetes feltevésünk beigazolódott, az online csatornát előnyben részesítők többsége már megtette az online ügyintézés felé az első lépéseket, többségük gyakorlott internethasználó és rendelkezik ügyfélkapu-hozzáféréssel.

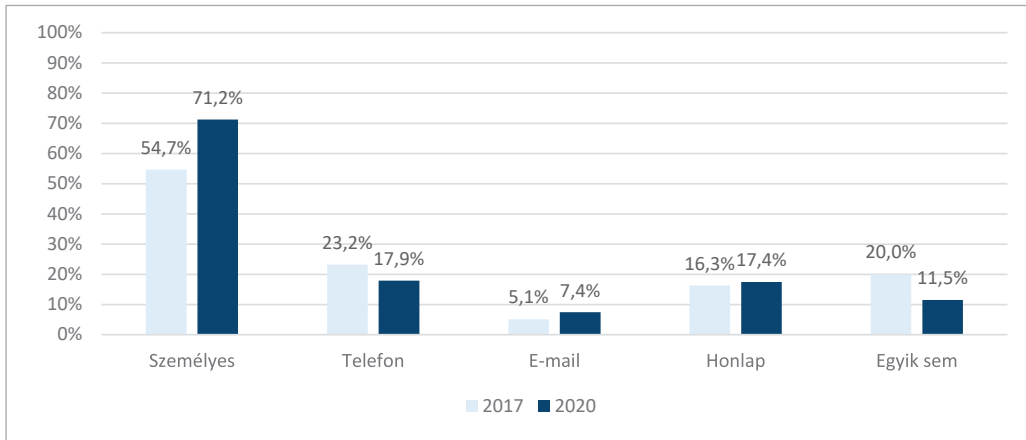
Az eddigi eredményeket összefoglalva számos tényezőtől függ, hogy ki, milyen csatornát preferál ügyintézés során, jól látható, hogy a demográfiai háttér megszabja az internetezési gyakorlatot, és ezen keresztül azt is, hogy ki, milyen csatornát preferál. Míg a személyes ügyintézészt választók az idősebbek közül vagy az alacsonyabb végzettségű és jövedelmű csoportokból kerülnek ki, addig a fiatalabbak, a családosok nagyobb arányban internethasználók, és ennek következtében hamarabb beletanultak az internetes ügyintézésbe (például vásárlás, bankolás), nagyobb arányban rendelkeznek ügyfélkapu-hozzáféréssel is, ezért inkább az online ügyintézészt preferálják.

### **A tájékozódáshoz igénybe vett csatornák elterjedtsége**

A közigazgatási ügyintézéshez kapcsolódóan az elmúlt években számos funkcióval bővültek az állami intézmények szolgáltatásai, folyamatosan fejlődött az egyablakos ügyintézési rendszer és bővült a telefonon és interneten intézhető ügyek száma is. 2005-ben indult el a Kormányzati Ügyfél-tájékoztató Központ (jelenleg Kormányzati Ügyfélvonal: 1818) azzal a céllal, hogy az állampolgároknak, a vállalkozásoknak és az egyéb szervezeteknek információt és szakszerű segítséget nyújtson közigazgatási ügyeik elintézéséhez. 2006-ban pedig elindult a Nemzeti Adó- és Vámhivatal jogelődjén az Általános Tájékoztató Rendszer (1819). 2011-ben nyíltak meg az első kormányablakok Magyarországon, amelyek évről évre egyre több ügy esetében biztosították az egyablakos ügyintézészt, és ugyanezen időszakban jött létre a magyarorszag.hu oldal is, amely egy helyen gyűjti össze a közigazgatási ügyintézéshez szükséges információkat, valamint lehetővé tette az online ügyintézészt is.

<sup>20</sup> A modell 0-s értékkel tartalmazza a nem internetezőket és a két heti gyakoriságnál ritkábban internetezőket.

A következőkben megvizsgáljuk, hogy a tájékozódáshoz és az ügyintézéshez kapcsolódó digitális fejlesztések növelték-e az online tájékozódók és ügyintézők arányát.



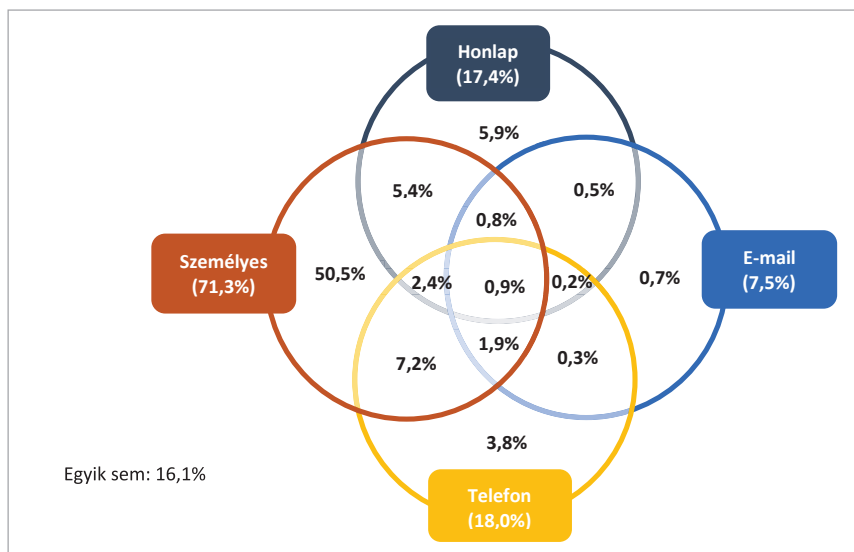
8. ábra: Tájékozódáshoz igénybe vett csatornák az ügyintézők körében ( $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1874$ )  
 Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Annak ellenére, hogy a közigazgatási ügyek intézéséhez szükséges információk közel 100%-a már elérhető online, várakozásainkkal ellentétesen az ügyintézők körében továbbra is a személyes tájékozódás a legnépszerűbb. 2017-hez képest jelentősen, 16,5 százalékponttal nőtt azok aránya, akik ezt a tájékozódási csatornát használják ügyintézés előtt. A második legnépszerűbb csatorna 2017-ben és 2020-ban is a telefon volt, 2017-ben 23,2% volt a csatornát tájékozódáshoz használók aránya, ez 2020-ra 17,9%-ra csökkent. A honlapról tájékozódók aránya nem változott, 20% alatt maradt. Az e-mailben tájékozódók aránya kis mértékben, 2,3 százalékponttal nőtt. Jelentős változás 2017-hez képest, hogy a sehonnan sem tájékozódók aránya 8,5 százalékpontot esett.

Az ügyintézők többsége kizárólag személyesen tájékozódik ügyintézése előtt (50,5%), ugyanakkor gyakori a tájékozódásra használt csatornák kombinálása. A kérdezettek alapvetően a személyes tájékozódási csatornát kombinálják még más lehetőségekkel. Leggyakrabban telefontal (7,2%), ezt követi a honlapról tájékozódók aránya (5,4%), valamint a személyesen és e-mailben tájékozódók aránya (2,4%). Ezek a tendenciák nagyon hasonlóak a 2017-ben tapasztaltakhoz, fontos változásnak tekinthetjük, hogy a személyes csatornát a honlappal kombinálók aránya 2,2%-ról 5,4%-ra nőtt.

Első körben megvizsgáltuk, hogy az alacsony online használat mögött húzódnak-e infrastrukturális problémák, vagyis a háztartások kellő aránya rendelkezik-e internet-hozzáféréssel. Az online tájékozódás alacsony aránya nem magyarázható a lakosság alacsony internethasználati mutatóival, ugyanis a KSH 2019-es felmérése alapján a magyar háztartások 86%-a érte el a világhálót széles sávú internetkapcsolattal, a 16–74 éves korú lakosságon belül pedig 80% volt azok aránya, akik 3 hónapon belül használták az internetet. Úgy tűnik tehát, hogy infrastrukturális szempontból a lakossági oldalon nincs akadálya e tájékozódási csatorna használatának, az okok sokkal inkább az ügyintézés

intézők kompetenciáira és motivációira vezethetők vissza, amelyek összefüggnek azzal, hogy megfelelőnek/megbízhatónak/átláthatónak stb. tartják-e az online elérhető információkat, valamint képesek-e, motiváltak-e saját kezükbe venni az ügyintézését.



9. ábra: A tájékozódáshoz használt csatornák közös metszetei ( $N_{2020} = 1874$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az egyes ügytípusok is befolyásolják a választott tájékozási csatornát. Minden ügytípus esetében a személyes tájékozási csatorna a legelterjedtebb, kivéve a személyi jövedelemadó ügyintézését, amelyet éppen kivételes helyzete miatt összehasonlításként mégis betettünk ebbe a tanulmányrészbe. 2017-ben az szja-ügyintézés során a kérdezettek 41,9%-a tájékozódott személyesen, ez 2020-ra 18,1%-ra csökkent, és a honlapon tájékozódók aránya a korábbi 19,4%-ról 25,5%-ra nőtt. A munkanélküliséggel, a nyugdíjbiztosítással és a szociális ellátásokkal kapcsolatos ügyekben választják a leggyakrabban a személyes tájékozási csatornát, a nyugdíjbiztosítást kivéve 2017-ben is ezen ügyek kapcsán volt a legmagasabb a személyes csatornán tájékozódók aránya. Kérdés, hogy azért választják-e ezt a tájékozási csatornát, mert az online elérhető információk tartalma/felépítése elégtelen, nehezen megtalálható, vagy a személyes tájékozási lehetősége azért merül fel gyakrabban ezekben az ügytípusokban, mert az ügyet intézők ezekben az általában kiszolgáltatót élethelyzetéhez köthető ügyekben a személyes tájékozási lehetőséget tartják megbízhatónak, illetve további lehetséges magyarázat, hogy ezen szolgáltatások igénybe vevőinek körében magasabb a „digitális bennszülöttek”, valamint az alacsonyabb szociokulturális helyzetűek aránya, akiknek az online ügyintézéshez sem a tudás, sem az infrastruktúra nem áll a rendelkezésére. Az *Ügyfélkiszolgálás a közigazgatásban* című tanulmány szerzői szerint mindkét tényező szerepet játszik.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> FIBINGER et al. 2017.

Az internethasználók gyors és átlátható folyamatokat várnak el az egyes platformoktól, ha a felületek ezt nem tudják biztosítani, akkor alacsony maradhat a csatornát választók aránya. A közigazgatási szervek online információs és ügyintézési felületei nem rendelkeznek egységes gyakorlattal, és nem egyformán átláthatók, tehát nem minden esetben alkalmazkodnak az internethasználók igényeihez. A csatornaválasztás megértéséhez fontos figyelembe venni az egyes ügyintézői szerepeket is. Az elektronikus úton való tájékozódáskor/ügyintézéskor az állampolgár a saját kezébe veszi az irányítást, magára marad az online térben, önállóan hoz döntéseket. Az ügyfélszolgálaton ezzel szemben közvetlen (*face to face*) segítséget kap, átadja az irányítást az ügyintézőnek, ezzel együtt átruházza a felelősséget, de meg is bízik a közigazgatás képviselőjében. Elképzelhető, hogy az ügyet intézők egy része egyelőre nem bízik abban, hogy az interneten megfelelő információkat képes szerezni ügyével kapcsolatban, így inkább a személyes tájékozódási csatornát választja, főként a fent említett kiszolgáltatott élethelyzethez köthető ügyekben.

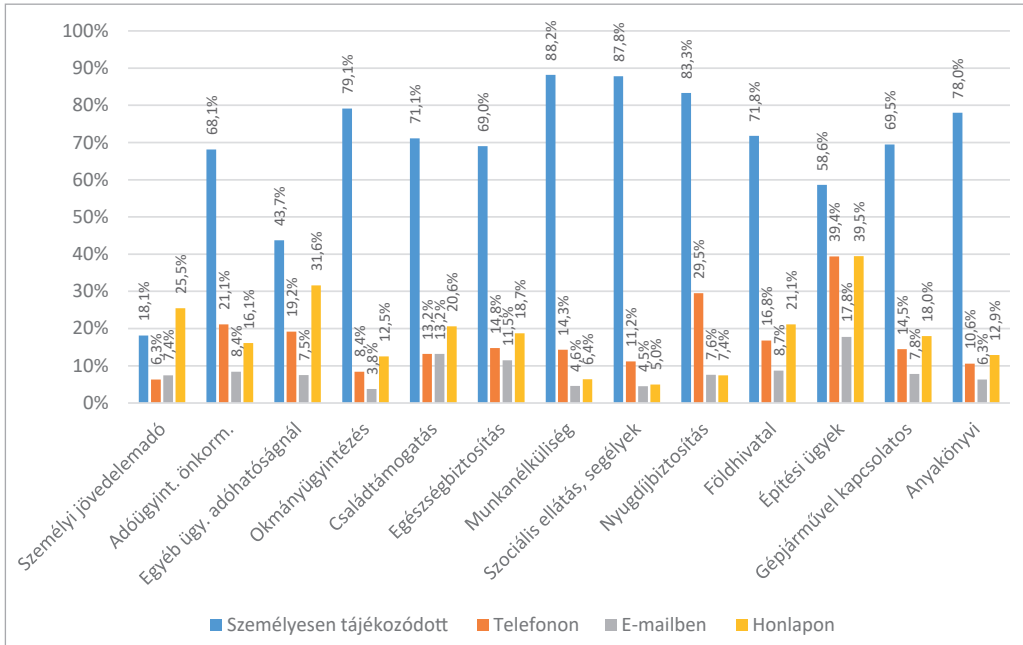
Fontos szempontot ad a megértéshez az Eurostat e-kormányzással kapcsolatos rendszeres statisztikája is,<sup>22</sup> amely szerint 2017 és 2020 között jelentősen nőtt (54%-ról 70%-ra) azok aránya, akik a felmérést megelőző 3 hónapban információt szereztek be hatóságok honlapjáról, és az elmúlt évben használtak internetet. A hatóságok honlapjának lakossági használata tehát emelkedik, csak nem feltétlenül az ügyintézés megelőzően, hanem jóval előtte vagy később történik meg a hatóság felületének felkeresése. Utóbbi hipotézist erősíti a Belügyminisztérium éves *monitoringjelentése* a közszolgáltatások és az ügyfélszolgálati tevékenységek használatáról,<sup>23</sup> miszerint 2017 és 2018 között 36,9%-kal, 2018 és 2019 között 38,7%-kal nőtt az OkmányApp alkalmazás letöltése, és az applikáción belül 2018-hoz képest 2019-re 39,9%-kal nőtt a személyazonosításra alkalmas okmányok gyártási státuszának lekérdezése. Az applikációban emellett évről évre töretlen népszerűségnek örvend a gépjárműadat-lekérdezés, a tájékoztatáskérés a személyiadat- és a lakcímnnyilvántartásról, valamint az okmányok érvényességéről. Elképzelhető tehát, hogy a hatóságok honlapja, applikációja úgy generál évről évre egyre nagyobb forgalmat, hogy a közigazgatási ügyeket intézők nem az ügyük intézéséhez szükséges adatok miatt keresik fel ezeket az oldalakat, hanem sokkal inkább státuszlekerdezésre használják azokat.

Az ügyintézés előtti tájékozódás más ügytípusok esetében is mutat különbségeket. A kérdezettek 2017-ben az építési ügyek esetében éltek a legtöbb alkalommal a telefonos tájékozódási lehetőséggel (41,6%), de ez a tájékozódási forma jelentős még a nyugdíjbiztosítás (29,6%), az egészségbiztosítás (31%) esetében is. 2020-ban ugyanezen ügytípusok esetében volt a legnagyobb arányú az előzetes telefonos tájékozódás, bár aránya több százalékpontot is visszaesett. 2017-ben és 2020-ban is az építési ügyek esetében volt a legmagasabb az e-mailben tájékozódók aránya (17,2 és 17,8%), jelentős még ez az arány 2020-ban a családtámogatások (13,2%) és az egészségbiztosítás (11,5%) esetében is. A honlapon való tájékozódás mindkét évben az építési ügyek, a gépjárművel kapcsolatos ügyek és az adóügyek esetében volt a legjellemzőbb.

<sup>22</sup> Az adatok forrása: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc\\_ciegi\\_ac/default/table?lang=en](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ciegi_ac/default/table?lang=en).

<sup>23</sup> Belügyminisztérium 2019.

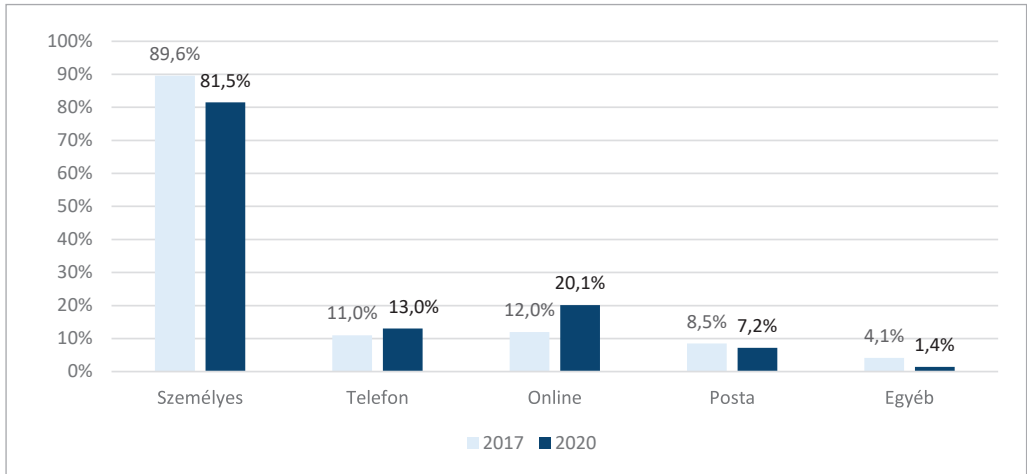




10. ábra: A különböző ügytípusok esetében tájékozódáshoz használt csatornák népszerűsége 2020-ban  
 Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

### Az ügyintézéshez igénybe vett csatornák elterjedtsége

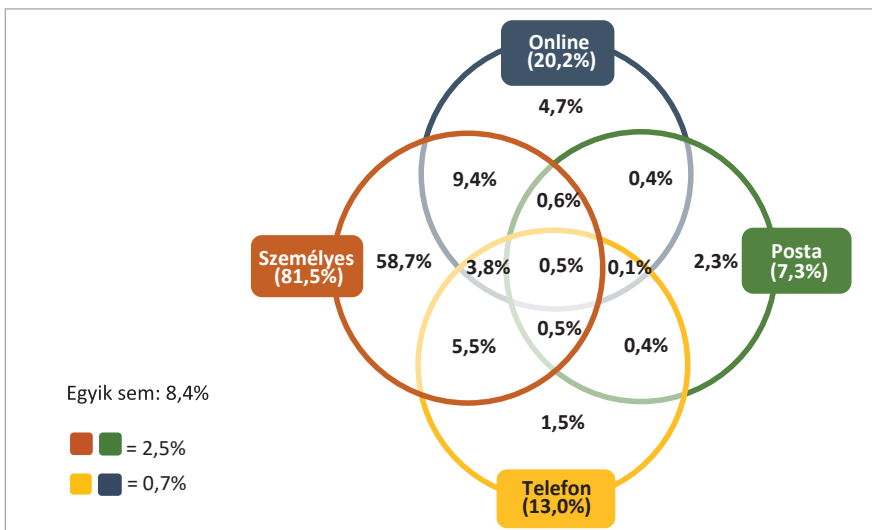
Az eddigiek alapján láthattuk, hogyan változott az ügyintézés megelőzően tájékozódásra használt online csatornahasználat az elmúlt években, most megvizsgáljuk, hogy az elmúlt évek fejlesztései emelték-e jelentősen az ügyintézéshez igénybe vett online csatornahasználatot. Az adatok alapján a személyes ügyintézési csatorna abszolút hegemóniája látszik. 2017-hez képest néhány százalékpontot csökkent ugyan a használók aránya, de még mindig 80% feletti a személyes ügyintézés választók aránya. Nem éri el a 20%-ot azok aránya, akik ügyintézésük során nem vették igénybe ezt a csatornát. 2017-hez képest kismértékben nőtt a telefonszólók aránya, kismértékben csökkent a postás választóké, ugyanakkor kedvező, hogy 12%-ról 20,1%-ra nőtt az online ügyintézés választók aránya.



11. ábra: Az ügyintézéshez igénybe vett csatornák ( $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1874$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

A tényleges használati arányok tükrében visszautalnánk a korábbi fejezet preferenciáira is: óriási eltérés van aközött, hogy az emberek milyen csatornát választanának az ügyintézésükhöz, és ténylegesen melyiken történik meg az ügyintézés. Az elsődlegesen személyes ügyintézt preferálók körében van a legkisebb eltérés, 69,2%-uk ténylegesen is személyesen intézte ügyét. Ugyanakkor az elsődlegesen online csatornát preferálók is nagyon hasonló arányban (65,9%) intézték személyesen ügyüket, és csupán 41,3%-uk intézte online is az ügyét. Az elsődlegesen telefonos ügyintézt preferálók 51,4%-a intézte személyesen az ügyét, és mindössze ötödük (20,3%) intézte ténylegesen telefonon.



12. ábra: Az ügyintézéshez használt csatornák közös metszetei ( $N_{2020} = 1874$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

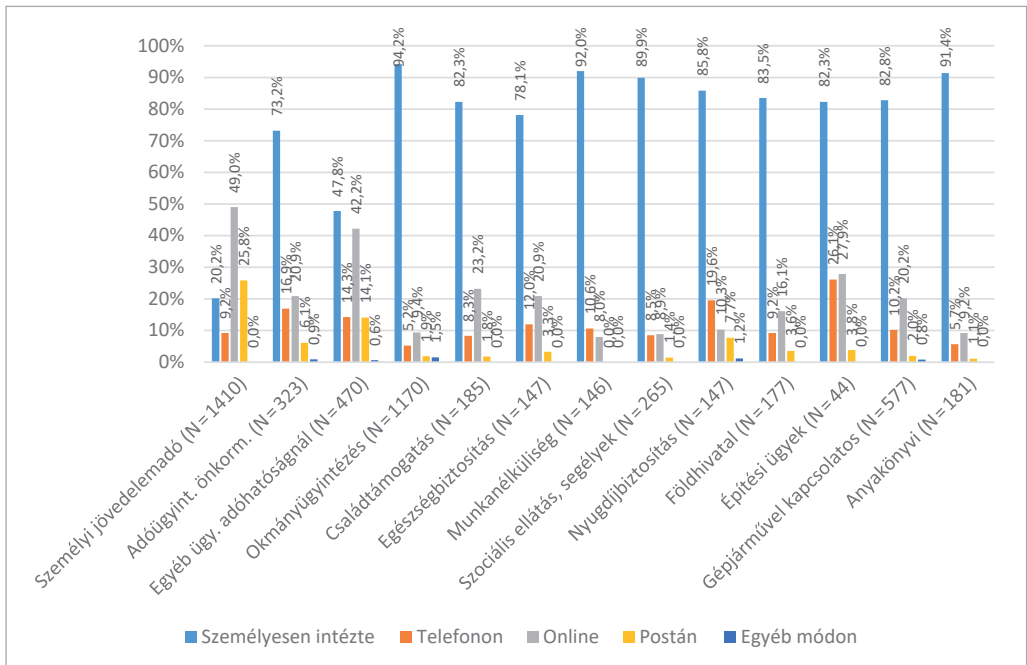
Az ügyintézésre használt csatornák kombinálását bemutató Venn-diagram alapján jól látható, hogy a tájékozódáshoz hasonlóan a kérdezettek döntő többsége (58,7%) kizárólag személyesen intézi ügyét, a többi csatorna esetében inkább a csatornák együttes használata a jellemző. A személyest az online ügyintézéssel kombinálók aránya közel 10% (9,4%), ez duplája a 2017-ben tapasztalt aránynak (4,5%). A személyest a telefonnal kombinálók aránya 2017-hez képest változatlanul 5,5%, ugyanakkor a személyest a postával kombinálók aránya 2017-hez képest 1,5%-ról 3,8%-ra nőtt.

Az ügyintézés módját az ügy fajtája is meghatározza. 2017-ben és 2020-ban is a személyes ügyintézés volt majdnem minden ügyfajta esetében a leggyakrabban használt csatorna. Ez alól ismét a személyi jövedelemadó jelent kivételt, ott az ügyintézés az eSZJA-szolgáltatás 2017-es elindulásának köszönhetően 2020-ra egyértelműen az online térbe tevődött át, 2017-ben a válaszadók 27,4%-a, 2020-ban pedig közel 50%-a (49%) intézte online az adóbevallását, 2020-ra a postai adóbevallók aránya is nőtt (17,1%-ról 25,8%-ra). Vannak olyan ügyek, amelyek esetében kiemelten magas a személyesen ügyet intézők aránya: munkanélküliség, szociális segélyek, okmányügyintézés és anyakönyvi ügyek. A magas arány nem meglepő, ugyanis annak ellenére, hogy az idetartozó ügytípusok jelentős részét online és postai úton is lehet kezdeményezni, mégis az egyes kérelmek lezárásához, az ellátás megállapításához személyes megjelenés szükséges. Ugyanakkor, ahogy korábban is írtunk már róla, a személyes ügyintézés nemcsak a rendelkezésre álló lehetőségektől függ, hanem azzal is összefüggésben állhat, hogy az ügyfelek mennyire motiváltak az online ügyintézésben, például a pénzbeli ellátással kapcsolatos ügyek esetében mennyire bíznak abban, hogy online megfelelően el tudják végezni ügyüket.

A telefonos ügyintézési arány már 2017-ben is a nyugdíjbiztosítási és építési ügyek esetében volt a legmagasabb, ugyanakkor érdemes kiemelni, hogy építési ügyek esetében a többi ügytípushoz képest alacsony volt a válaszadói érintettség, mindössze 44 főnek volt idesorolható ügye az elmúlt 3 évben, míg más ügyek esetében ennél jóval magasabb volt az ügyeket intézők aránya, okmányügyintézés esetében a minta közel fele. A telefonos ügyintézés kapcsán érdemes még kiemelnünk, hogy az önkormányzati adóügyek esetében 2017-hez képest 9,4%-ról 16,9%-ra nőtt a telefonos ügyintézési arány.

Az online ügyintézés, ahogy korábban már említettük, a személyi jövedelemadó esetében a legmagasabb, de a Nemzeti Adó- és Vámhivatal más ügytípusokban is jól teljesít, 2017-hez képest az egyéb adóügyek esetében is jelentősen, 18,1%-ról 42,2%-ra nőtt az online ügyintézési arány. 20% feletti az online ügyintézési arány a családtámogatások, az egészségbiztosítás, az építési ügyek és a gépjárműügyek esetében. Az adóhatósági ügyekben az online ügyintézés lehetősége régóta elérhető, így a magas online ügyintézési arány sem meglepő, a gépjármű-ügyintézés és az építési ügyek esetében is feltehetően a már bevezetett és jól működő online szolgáltatásoknak köszönhető a többi ügytípushoz képesti magas arány. Az OkmányAppban 2014 óta érhető el gépjárművel kapcsolatos ügyintézési lehetőségek, a használtautó-vásárlást megkönnyítő Autoszkóp alkalmazás pedig 2016 óta segíti az ügyfeleket a gépjárműveikkel kapcsolatos ügyekben. A Webes Ügysegéd alkalmazás gépjárműadat-lekérdezője kifejezetten népszerű szolgáltatás az ügyintézők körében, utóbbihoz ügyfélbarát mobilapplikáció, online fizetési lehetőség és az ügy nyomon követését biztosító funkció is tartozik. Az építési ügyek

esetében 2013 óta létezik az ÉTDR építésügyi portál, amelyen keresztül a hatósági engedélyezési, jogorvoslati eljárások elektronikus kezdeményezése és adott esetben teljes körű lefolytatása zajlik.<sup>24</sup> A családtámogatások esetében a kérelmek (például anyasági támogatásra, családi pótlékra, gyermekgondozási segélyre, gyermeknevelési támogatásra) online benyújtása, hiánypótlása, valamint az egészségbiztosítás esetében is a kérelmek (gyermekellátás, baleset, betegség, európai betegbiztosítás stb.) online benyújtásának lehetősége és esetenként kötelezősége generál ezeken a területeken nagyobb online ügyintézési forgalmat. Mind a családtámogatásokban, mind az egészségbiztosítási ügyekben a Magyar Államkincstár kiépült eÜgyfél-felülete biztosítja az ügyintézését. Azokban az esetekben tehát, amelyekben kiépült online ügyintézési lehetőség van, és/vagy az egyes ügyek teljes egészében online intézhetők,<sup>25</sup> ott az online ügyintézési arány is magasabb.



13. ábra: A különböző ügytípusok ügyintézéshez használt csatornák népszerűsége 2020-ban

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Összességében tehát az ügyintézéshez preferált és ténylegesen használt csatornák között jelentős különbség van, a személyes ügyintézés akkor részesítik előnyben leginkább az ügyfelek, ha az pénzbeli ellátással jár, és/vagy nem áll rendelkezésre az ügyintézéshez az online változat, vagy ha az ügyet intézők nincsenek az online ügyintézésre kötelezve.

<sup>24</sup> FIBINGER et al. 2017.

<sup>25</sup> Vagy az ügyfelek online ügyintézésre kötelezettek.

## A személyes tájékozdási/ügyintézési csatorna használata

A következőkben megvizsgáljuk, hogy a személyes tájékozdási/ügyintézési lehetőségek kik körében a legnépszerűbbek. Ehhez is az eddig használt háttérváltozókat használtuk fel: nem, életkor, településtípus, iskolai végzettség, internetezés gyakorisága, a háztartás nettó jövedelme, háztartástípus és gazdasági aktivitás. Az alábbi, 2. táblázat megmutatja, hogy van-e kapcsolat a háttérváltozók és a személyes tájékozdás/ügyintézés között, és ha van, az milyen erős.<sup>26</sup>

2. táblázat: A személyes tájékozdás és ügyintézés kapcsolata a háttérváltozókkal az ügyet intézők körében (Cramer's V-értékek:  $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1874$ )

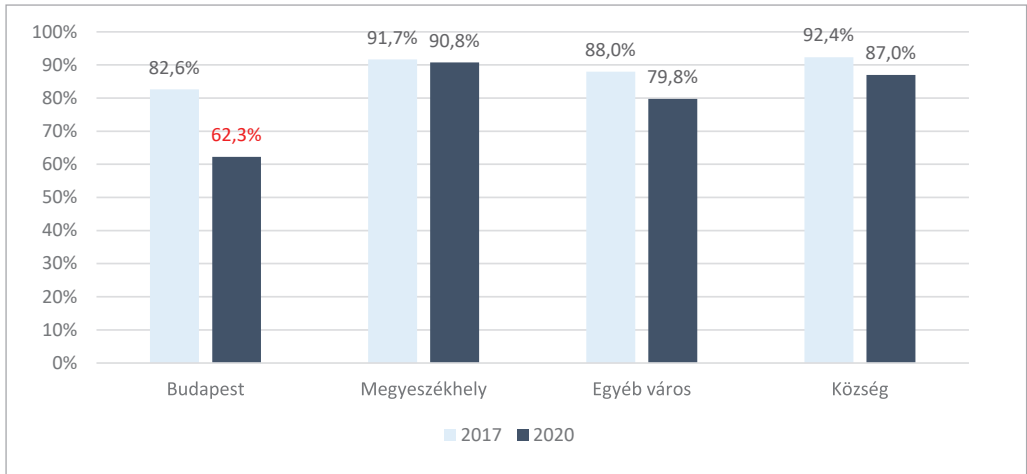
	Nem	Kor	Település-típus	Iskolai végzettség	Internetezés gyakorisága	A háztartás nettó jövedelme	Háztartás-típus	Gazdasági aktivitás
Személyes tájékozdás 2017	-	0,086	0,134	0,321	0,114	0,180	0,066	0,210
Személyes tájékozdás 2018	-	-	0,152	0,138	0,089	0,101	0,077	0,124
Személyes ügyintézés 2017	-	-	0,112	0,182	0,081	0,089	0,077	0,107
Személyes ügyintézés 2020	-	-	0,239	0,075	-	0,061	0,125	0,120

Forrás: a szerzők szerkesztése

A személyes tájékozdási és ügyintézési csatorna választását a kérdezettek neme és életkora egyáltalán nem befolyásolja. Az életkor hatása azért tűnt el – a korábbi eredményeinktől eltérően –, mert az adatokat csak az ügyet intézők körében vizsgáltuk. 2017-ben a tájékozdás és az ügyintézés esetében is az iskolai végzettség, a gazdasági aktivitás és a lakóhely határozta meg a legerősebben ennek a csatornának a használatát. 2020-ban azonban a településtípus hatása felerősödött, különösen az ügyintézés tekintetében.

A településtípusok esetében az látható, hogy 2017-ben és 2020-ban is Budapesten voltak a legkisebb arányban (39,3–56,2%) azok, akik személyesen is tájékozdtak az ügyintézésük során, minden más településtípuson magasabb (70% feletti) ez az arány, 2017-ben és 2020-ban is a megyeszékhelyeken volt a legmagasabb (76,8%). A személyes ügyintézési csatorna esetében pedig annak ellenére, hogy a fővárosban áll rendelkezésre a legtöbb személyes ügyintézési lehetőség, mégis a városokban és a községekben magasabb ez az ügyintézési arány: 2020-ban Budapesten az ügyet intézők 62,3%-a járt el személyesen, míg a többi településen 80% vagy afeletti ez az arány. Budapesten 2017-hez képest jelentősen visszaesett a személyes ügyintézési csatorna választásának aránya.

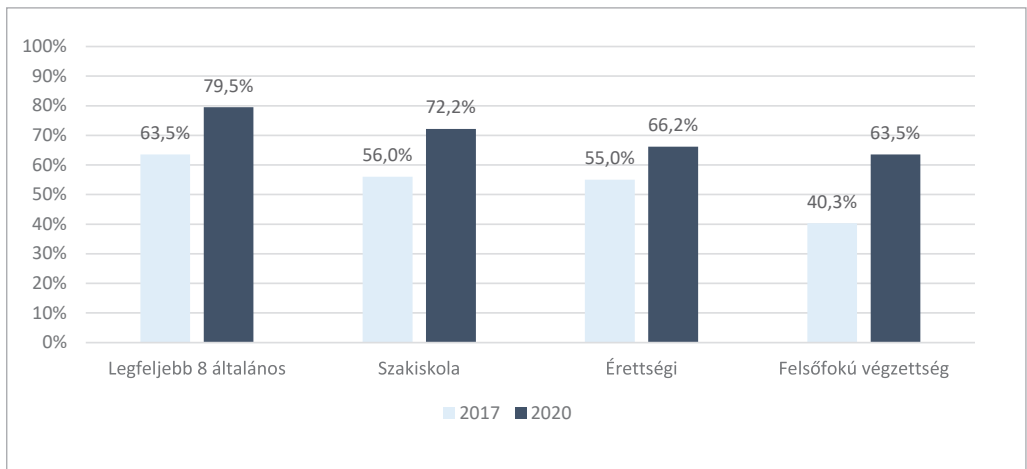
<sup>26</sup> A kapcsolatok meglétét khi-négyzet-próbával teszteltük, a kapcsolatok erősségéhez pedig a Cramer's V mutatót használtuk. Utóbbi 0 és 1 közötti értéket vehet fel, minél közelebb van az érték 1-hez, annál determinisztikusabb kapcsolatról beszélhetünk. A táblázatunkban annál erősebb összefüggésről beszélünk, minél sötétebb a számok háttérül szolgáló szín.



14. ábra: A személyes ügyintézési csatorna választása településtípus szerinti bontásban az ügyet intézők körében ( $N_{2017} = 1693$ ;  $N_{2020} = 1874$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az iskolai végzettség növekedésével tendenciózusan csökken a személyesen tájékozódók aránya. A maximum nyolc általánossal rendelkezők közel 80%-a, míg a felsőfokú végzettségűek 63,5%-a tájékozódik személyesen az egyes hivataloknál. 2017-hez képest 2020-ra 23,2%-ról 16%-ra csökkent az alacsonyabb és felsőfokú végzettségűek között a különbség a csatornát tájékozódásra használók esetében.



15. ábra: A személyes tájékozódási csatorna választása iskolai végzettség szerinti bontásban az ügyet intézők körében ( $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1874$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Fontos kiemelnünk továbbá témánk szempontjából, hogy az internetezés gyakorisága nem befolyásolja azt az ügyet intézők körében, hogy az adott személy személyes ügyintézési csatornát választ-e, vagy sem, a háztartástípus és a gazdasági aktivitás viszont igen. A gyermekes háztartások 10 százalékponttal több ügyet (87,3%) intéznek személyesen, mint a gyermektelen párok, a vállalkozók és az aktív keresők átlagos 76%-os személyes ügyintézési arányától eltérően, néhány csoportot kiemelkedően magas személyes ügyintézési arány jellemez, ilyenek például a háztartásbeliek (90,6%), a munkanélküliek (98,2%), a tanulók (85,4%) és a nyugdíjasok (84,5%). Az NKE és az Innopod Solutions Kft. *Az atipikus ügyfelek közigazgatáshoz való hozzájárása vizsgálatának módszertani fejlesztése* című 2020-as közös kutatása éppen a fent hivatkozott ügyféltípusokat sorolja az atipikus ügyfelek közé, akik élethelyzetükből adódóan speciális ügyintézési terheket rónak a közigazgatási hivatalok munkatársaira, például azzal, hogy többségében személyesen jelennek meg az ügyintézés során, és kiemelt segítséget igényelnek.

### Az online ügyintézési csatorna használata

A következőkben megvizsgáltuk, hogy mely változóktól függ a második legnépszerűbb (online) csatorna használata.

3. táblázat: Az online tájékozódás és ügyintézés kapcsolata a háttérváltozókkal az ügyet intézők körében (Cramer's V-értékek:  $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1874$ )

	Nem	Kor	Település-típus	Iskolai végzettség	Internetezés gyakorisága	A háztartás nettó jövedelme	Háztartás-típus	Gazdasági aktivitás
Online tájékozódás 2017	-	0,121	0,200	0,321	0,285	0,207	0,073	0,239
Online tájékozódás 2020	-	0,188	0,100	0,219	0,205	0,108	0,090	0,195
Online ügyintézés 2017	-	0,087	0,154	0,341	0,235	0,171	-	0,202
Online ügyintézés 2020	-	0,209	-	0,251	0,213	0,135	0,097	0,223

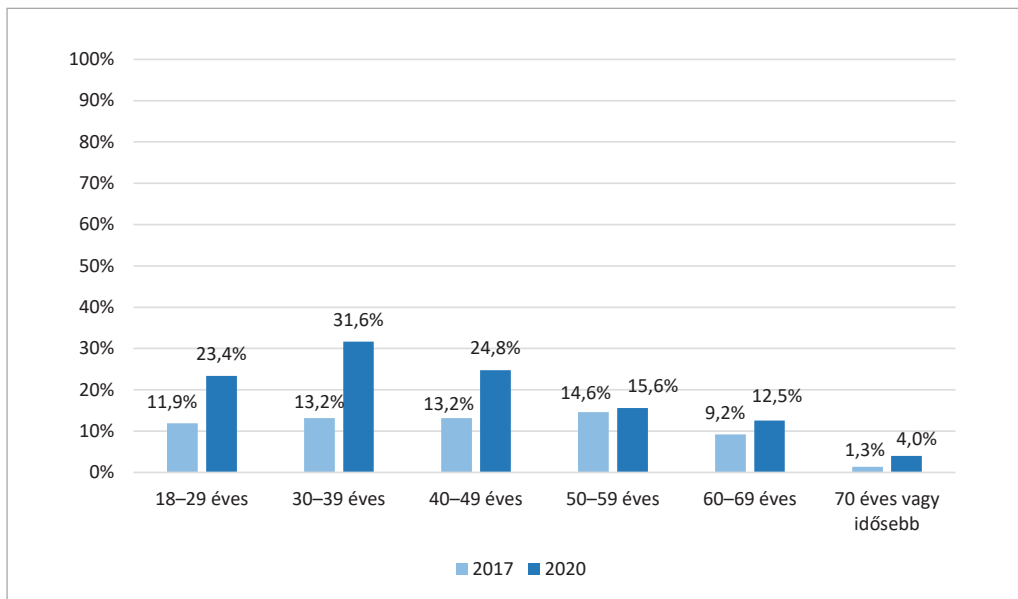
Forrás: a szerzők szerkesztése

Az online ügyintézés választását a háttérváltozók közül legerősebben az iskolai végzettség határozta meg mindkét évben.

Fontos változás, hogy míg 2017-ben az online ügyintézés településtípusonként jelentős eltéréseket mutatott, Budapesten például kétszer több volt a használók aránya (23,7% vs. 8,8–11,3%), mint a városokban és a községekben, addig 2020-ra ez a különbség eltűnt, a községeket kivéve minden településtípuson 20% körül mozgott az online ügyintézési arány.

2020-ra több életkori csoportban is látványos ugrás következett be az internetes ügyintézésben. Míg 2017-ben a 30 és 59 év közöttiek körében hasonló arányban (13–14% körül) voltak az interneten ügyet intézők, 2020-ra ez az arány a 30–39 évesek esetében

31,6%-ra, a 40–49 évesek körében pedig 24,8%-ra nőtt. Fontos kiemelni még, hogy az ügyintézésben részt vevő legfiatalabb korosztály esetében is közel 10 százalékpontos növekedés történt az internetes ügyintézésben. Míg 2017-ben a 18–29 évesek mindössze 11,9%-a intézett interneten ügyet, addig 2020-ban már 23,4%-uk.



16. ábra: Az internetes ügyintézési csatorna választása életkor szerinti bontásban ( $N_{2017} = 1692$ ;  $N_{2020} = 1873$ )  
 Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

Az iskolai végzettség alapján is jelentős változásokat tapasztaltunk különösen a szakiskolát, valamint az érettségit szerzett válaszadók körében. Mindkét évben jól kirajzolódik, hogy az iskolai végzettség növekedésével tendenciózusan nő az internetes ügyintézés aránya. A felsőfokú végzettségűek körében kismértékű növekedés következett csak be, 33,1%-ról 38%-ra nőtt az online ügyet intézők aránya, a szakiskolát végzettek körében viszont négyszer többen intéztek online ügyeket 2017-hez képest (4,6%-ról 17%-ra), az érettségizettek és a nyolc általánost végzettek körében pedig több mint kétszeres az emelkedés (előbbiben 11,7%-ról 25,0%-ra, utóbbiban 3,1%-ról 8,5%-ra). Fontos látni, hogy az online ügyintézés önmagában nemcsak az iskolai végzettség, hanem az iskolai végzettségen alapuló internethasználati szokások befolyásolják a leginkább. Jól látszik, hogy az internetezés gyakorisága nő az iskolai végzettséggel, és az is, hogy a felsőfokú végzettségűek körében kétszer több az internetet sokféle tevékenységre és gyakran használók aránya az érettségizettekhez képest (22,9% vs. 12,6%), de az is nagyon jól látszik, hogy az általánosabb internetes tevékenységek (például keresés keresőoldalakkal, közösségimédia-használat, videótelefonálás, azonnali üzenetküldés) esetében nem akkora a szakadék az alacsonyabb és a magasabb iskolai végzettségűek között, mint az ügyintézéshez jobban köthető tevékenységek esetében (online bankolás, közüzemi, rezsiügyintézés, egyéb ügyintézés stb.). A közösségi



oldalakat a mintánkban részt vevők több mint 80%-a használja naponta vagy heti többször iskolai végzettségtől függetlenül, ugyanakkor az online bankolást a maximum nyolc általánossal rendelkezők 6,6%-a, a szakmával rendelkezők 12, az érettségizettek 14,1, a felsőfokú végzettségűeknek pedig 21,3%-a használja minden nap vagy hetente többször. A maximum nyolc általánossal rendelkezők kétharmada soha nem használta az online bankolást, a szakmával rendelkezőknek pedig több mint 50%-a.

Az internetes ügyintézés választását az életkor is jelentősen befolyásolja, ugyanakkor itt is hasonló az összefüggés természete, mint az iskolai végzettség esetében, tehát az életkorból adódó internethasználati szokásoknak van nagyobb befolyásoló ereje. Az internetezés mennyisége önmagában még nem mérvadó, hiszen a 18–29 évesek vannak a legnagyobb arányban szinte folyamatosan online (95,6%), ám ennek a csoportnak az internetes ügyintézése nem mutatott akkora mértékű növekedést, mint a 30–39 évesek korosztályáé. Sokkal meghatározóbb az internethasználat milyensége. Míg a 18–29 évesek 9,5%-ára igaz, hogy az interneten sokféle tevékenységet és gyakran végeznek, addig a 30–39 évesek 17%-ára igaz ez, a 40–49 éveseknek pedig 12,7%-ára. A 18–29 évesek nagyobb arányban használnak keresőoldalakat, közösségi oldalakat, azonnali üzenetküldést, online tanulást, ugyanakkor a 30–39 évesek nagyobb arányára jellemző az e-mailezés, az online munkavégzés, az online bankolás, a közüzemi ügyek intézése, más online hivatali ügyintézés. Meglehet tehát, hogy a 18–29 éveseknek életkorból, élethelyzetből adódóan nincs még annyi ügyük, ugyanakkor az is tény, hogy kevésbé tapasztaltak az internetes ügyintézésben, ezért is marad el használati arányuk a 30–49 évesekétől.

Várakozásainknak megfelelően az életkortól függetlenül az internetezés gyakorisága is jelentősen befolyásolja az online ügyintézés, a minden nap internetezők körében 2017-ben 13,3%, 2020-ban pedig már 19,9% volt az online ügyintézési arány.

A településtípus hatása elenyésző, a budapestiek intéznek a legnagyobb arányban ezen a felületen ügyeket. Fontos változás, hogy 2020-ra a többi település felzárkózott a budapesti szinthez, míg a többi településtípuson 2017-ben 6–7% volt az internetes ügyintézési arány, addig 2020-ra a megyeszékhelyeken 18,1%-ra, a városokban 16,3%-ra, a községekben pedig 12,5%-ra nőtt.

A háztartások szerkezete 2017-ben nem, de 2020-ban már befolyásolta azt, hogy a kérdezettek mekkora arányban intéztek online ügyeket. Hasonló tendencia figyelhető meg, mint a személyes ügyintézés esetében, az egyedül élők intéznek a legkevésbé (9,9%) ily módon ügyeket, míg a gyermekes háztartások a leginkább (21,6%).

Az internetes ügyintézési csatorna használatát tehát alapvetően az internetezés szokások határozzák meg, amely hatás az életkoron és az iskolai végzettségen keresztül nyilvánul meg a leginkább. Az életkor előrehaladtával nő az ügyintézési tapasztalat, egyre több és változatosabb ügyet kell az érintetteknek kezelnie, ugyanakkor az iskolai végzettség megadja azt a keretet, hogy ki milyen tapasztalattal, lehetőségekkel rendelkezik az internetezés terén.

## Átláthatatlan lehetőségek – az online csatornahasználat elkerülésének okai

Az elemzés eredményei azt mutatják, hogy a személyes ügyintézési csatorna használatának gyakorisága változatlanul magas, az internetes ügyintézés pedig csak kismértékben növekedett. Kíváncsiak voltunk a távolmaradás okaira is, ezért mindkét évben rákérdeztünk arra, hogy mi volt az oka annak, hogy az adott válaszadó nem vett igénybe online/internetes ügyintézési szolgáltatást. A felkínált 23<sup>27</sup> válaszlehetőség közül többet is jelölhettek a kérdezettek. Az eredményeket kezdetben nem választottuk szét az internetezés gyakorisága alapján.

4. táblázat: Az online ügyintézés mellőzésének leggyakoribb okai ( $N_{2017} = 2210$ ;  $N_{2020} = 1951$ )

Az online/internetes ügyintézés mellőzésének leggyakoribb okai			
2017		2020	
Nem interneteztek.	25,7%	Nem interneteztek.	20,0%
Nem bízom az internetes ügyintézésben.	20,6%	Nem igazodok ki a hivatal online felületén.	16,8%
Nem szeretem az online ügyintézt.	15,0%	Nem szeretem az online ügyintézt.	15,9%
Nem tudom kezelni a számítógépeket.	12,3%	Túl sok idő, mire rájövök, mit kell csinálni.	13,5%
Már máshogy szoktam meg.	12,2%	Túl bonyolultak a megfogalmazások.	12,8%
Nem igazodok ki a hivatal online felületén.	11,2%	Nem tudok róla, hogy lehet közigazgatási ügyet interneten intézni.	11,3%
Túl sok idő, mire rájövök, mit kell csinálni.	8,9%	Nem tudom kezelni a számítógépeket.	11,3%

Forrás: a szerzők szerkesztése

Az online ügyintézésről való távolmaradás legfőbb oka, hogy a kérdezettek nem rendelkeznek megfelelő digitális kompetenciákkal és/vagy eszközökkel, valamint nem bíznak abban, hogy kellő támogatást kapnak az online felületen ahhoz, hogy eligazodjanak az ügyintézés során. 2017-hez képest jelentős változás, hogy kevesebben jelölték meg okként azt, hogy „nem internetezek”, és 2020-ban már nem szerepel a leggyakoribb okok között az, hogy a kérdezett nem bíz az internetes ügyintézésben, pedig 2017-ben a kérdezettek ötöde megjelölte ezt a válaszlehetőséget.

<sup>27</sup> 1. Nem tudok róla, hogy lehet közigazgatási ügyet interneten intézni. 2. Nincs olyan eszközöm (számítógép, okostelefon), amely alkalmas lenne rá. 3. Nincs elektronikus aláírásom. 4. Nem tudom kezelni a számítógépeket. 5. Nem internetezek. 6. Az internetezésre alkalmas eszközök használata túl bonyolult nekem. 7. Nem igazodok ki a hivatal online felületén. 8. Túl bonyolultak a megfogalmazások. 9. Túl sok idő, mire rájövök, mit kell csinálni. 10. Nem tudok belépni a felületre (például mindig elfelejtem a jelszavamot). 11. Összességében túl sok idő megy/menne el az online ügyintézésrel, mire el tudom intézni, amit kell. 12. Már próbáltam online elintézni ügyet, de nekem nem sikerült. 13. Nem használok számítógépet (idegenkedem, illetve így döntöttem). 14. Nem lehet online elintézni a közigazgatási ügyeim. 15. Nem tudom, mit lehet, és mit nem lehet elintézni online. 16. Nem tudom, hogy adott ügyet melyik honlapon, weblapon keresztül lehet intézni. 17. Túl nehéz a regisztráció/nem akarok regisztrálni. 18. Nem egyértelmű, hogy mit kell csinálnom/félek, hogy valahol elakadok a folyamatban. 19. Nem bízom az internetes ügyintézésben. 20. Nem szeretem az online ügyintézt (például személytelennek tartom). 21. Nem vagyok elégedett az internetes ügyintézési lehetőségekkel. 22. Nincs visszajelzés, hogy jól adtam-e be az űrlapokat/kérvényt. 23. Már máshogy szoktam meg.

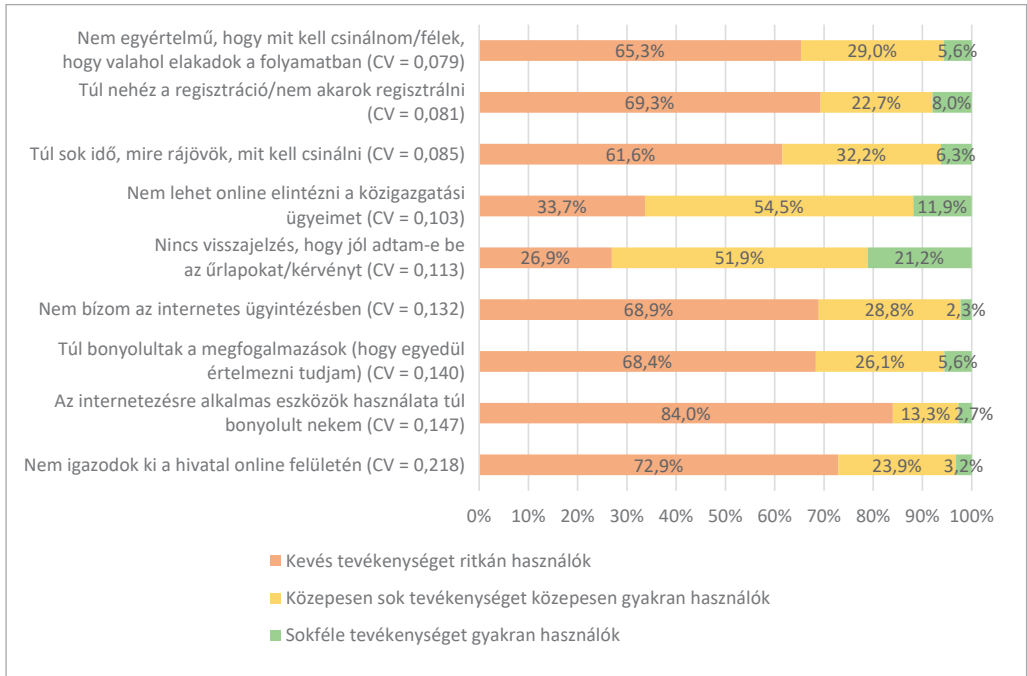
A legalább kéthetente internetezők körében 2017-ben az internetes ügyintézésbe vetett bizalmatlanság volt a legfőbb oka annak, ha valaki távol maradt az online ügyintézésről. 2017-ben a válaszadók 27,7%-a jelölte ezt a választ, kedvező, hogy 2020-ra ez az arány 12,1%-ra mérséklődött. 2020-ban az internetezők körében az online ügyintézés kerülésének legfőbb oka az volt, hogy a válaszadók nem igazodnak ki az online felületen. Mindkét évben igaz a válaszadók ötödére, hogy nem szeretik az online ügyintézését, és 2020-ra megduplázódott azok aránya, akik azt gondolják, hogy túl bonyolultak a megfogalmazások az ügyintézéshez kialakított portálokon. Míg 2017-ben még vezető ok volt, hogy a kérdezett nem rendelkezett elektronikus aláírással, ez 2020-ra eltűnt, helyette viszont megjelent az, hogy az ügyintézésre várók azt feltételezik, hogy túl sok időt pazarolnának el, mire el tudnák intézni online az ügyüket. Ezek az eredmények jól összeesengenek azokkal a korábbi megállapításokkal, hogy az online ügyintézés elkerülése mögött elsősorban nem infrastrukturális, hanem motivációs hiányosságok vannak az ügyféloldalon. Az adatok is igazolják, hogy a közigazgatás nem tud szélesebb közönséget megszólítani az online ügyintézés lehetőségével, mert a kevésbé gyakorlott internethasználók számára nem kellően átláthatók a lehetőségek, és túl nagy idővesztéssel jár a folyamat. A gyakorlott internethasználók növekvő igényeinek (például az adott ügy teljes körű online intézése) kielégítése pedig lassan halad.

5. táblázat: Az online ügyintézés mellőzésének leggyakoribb okai a legalább kéthetente internetezők körében ( $N_{2017} = 1424$ ;  $N_{2020} = 1455$ )

Az online/internetes ügyintézés mellőzésének leggyakoribb okai a legalább kéthetente internetezők körében			
2017		2020	
Nem bízom az internetes ügyintézésben.	27,7%	Nem igazodok ki a hivatal online felületén.	21,5%
Nem szeretem az online ügyintézését.	21,1%	Nem szeretem az online ügyintézését.	19,5%
Nem igazodok ki a hivatal online felületén.	15,9%	Túl sok idő, mire rájövök, mit kell csinálni.	17,5%
Már máshogy szoktam meg.	14,7%	Túl bonyolultak a megfogalmazások (hogy egyedül értelmezni tudjam).	16,0%
Túl sok idő, mire rájövök, mit kell csinálni.	12,6%	Nem tudok róla, hogy lehet közigazgatási ügyet interneten intézni.	12,2%
Túl bonyolultak a megfogalmazások.	8,8%	Nem bízom az internetes ügyintézésben.	12,1%
Nincs elektronikus aláírásom.	8,7%	Összességében túl sok idő megy/menne el az online ügyintézéssel, mire el tudom intézni, amit kell.	10,1%

*Forrás:* a szerzők szerkesztése

Megvizsgáltuk, hogy az internetezési szokások hogyan befolyásolják a távolmaradással kapcsolatos okokat. A korábban létrehozott internetezés intenzitását mérő indexünknek 9 állítás esetében volt szignifikáns hatása.



17. ábra: Az internethasználat intenzitásának összefüggése az internetes ügyintézésről való tartózkodással ( $N_{2020} = 1333-1457$ )

Forrás: NKE–Szociometrum 2017, 2020

A legtöbb állítás esetében az internetet ritkán és kevés tevékenységre használók vannak 60% feletti arányban azokhoz képest, akik az internetet sokféle tevékenységre és gyakran használják. Két állítás esetében vannak többségben a közepesen sok tevékenységet közepesen gyakran használók, ezek: a „Nem lehet online elintézni a közigazgatási ügyemet” és a „Nincs visszajelzés, hogy jól adtam-e be az űrlapokat/kérvényt”. Utóbbi állítás esetében a sokféle tevékenységet gyakran használók is magas (20% feletti) arányban vannak. Összességében tehát az interneten kevésbé járatos kérdezők számára nehezen átlátható egy-egy folyamat, nehéz kiigazodni a felületen, túl sok időbe telik, mire rájönnek, mit kell csinálni, és ebből adódóan félnek is a folyamattól. Ezzel szemben az internethasználatban járatos válaszadók inkább azt hiányolják, hogy nincs lehetőségük az adott ügyet elintézni vagy azért maradnak távol ettől a típusú ügyintézésről, mert az ügyintézéshez használt rendszerből hiányolnak olyan funkciókat, amelyek megbízhatóbbá tennék számukra az ügyintézését (például nem kapnak visszajelzést az ügyükről).

## Összegzés

A vizsgált lakossági kérdőívek alapján megállapíthatjuk, hogy az elmúlt években nőtt azok aránya, akik intéztek közigazgatási ügyeket, a kérdezettek változatlanul elsősorban saját maguk részére intézik ügyeiket, és emelkedik a 2-3 vagy még annál is több ügyet intézők aránya. A lakosság jelentős része (több mint fele) a személyes ügyintézési csatornát preferálja, de a kérdezettek harmada már elsősorban inkább online intézné el közigazgatási ügyét. Utóbbi ügyintézési csatornát elsősorban a fiatalok, a magas iskolai végzettségű és jövedelmű kérdezettek választanák. Az online ügyintézés választása azonban nemcsak a demográfiai változóktól függ, hanem attól is, hogy az ügyfelek milyen digitális kompetenciákkal és feltételekkel rendelkeznek. Az internetet gyakran és sokféle tevékenységre használók, valamint a már ügyfélkapuval rendelkezők szívesebben választanák az online ügyintézését. A tényleges csatornahasználatot figyelembe véve ugyanakkor az látható, hogy az online ügyintézés messze elmarad a preferenciáktól, az internetes ügyintézés preferálók kétharmada személyesen, és mindössze 41%-uk intézte online is az ügyét. Ahhoz, hogy az ügyfelek preferenciáiknak megfelelően tudjanak ügyintézési csatornát választani, olyan feltételek kellene a közigazgatás oldaláról, amelyekben nem éri hátrány az ügyet intézőket csupán csatornaválasztásuk miatt: ugyanazt az információt és szolgáltatást kaphassák csatornától függetlenül. A jelenlegi elektronikus szolgáltatások intézményenként és ügýtípusonként változó minőségűek. Az ügyintézés menetét támogató információk, leírások részletessége, közérthetősége hatóságokként eltérő. A tényleges csatornahasználati adatok alapján jól látható, hogy az online ügyintézés gátja nemcsak az online ügyintézési rendszerek hiányosságaiban (átláthatatlanság, bonyolultság stb.) keresendő, van, amikor az az online ügyintézés gátja, hogy az adott ügyet teljes egészében még nem lehet ezen a csatornán elintézni. Azokon a területeken, ahol lehetővé tették ezt, ott emelkedtek a használati arányok is, például személyijövedelemadó-bevallás, gépjármű- és építési ügyek. Ugyanakkor figyelembe kell vennünk az online ügyintézési csatorna választásának ügyféloldalát is, tehát azt, hogy milyen tulajdonságai vannak a digitális állampolgárnak, aki potenciális felhasználója az e-közigazgatásnak. A tanulmányunkhoz felhasznált irodalmak alapján három kritériumot fogalmaztunk meg, amelynek teljesülnie kell ahhoz, hogy megvalósuljon az online ügyintézés: *infrastruktúra, kompetencia, motiváció*.

Az *infrastruktúra* azt jelenti, hogy rendelkeznek-e a potenciális felhasználók online ügyintézésre alkalmas eszközökkel és megfelelő internet-hozzáféréssel. Az Európai Bizottság által 2014 óta évente publikált DESI (Digital Economy and Society Index<sup>28</sup>) megmutatja Magyarország digitális helyzetét. A legfrissebb, 2020-as jelentésből kiderül, hogy az internet-hozzáférés jelentősen javult az elmúlt években Magyarországon, a nagy széles sávú lefedettség 3 százalékpontot emelkedett 2019-hez képest, jelenleg a háztartások 90%-ára terjed ki, ami meghaladja az uniós átlagot (86%). Az elmúlt 3 hónapban internetet használók aránya is magas volt, a 16–74 évesek körében 85%. Az internetforgalmat bonyolított okostelefonok száma sem elhanyagolható, már 2017-ben is 5 millió

<sup>28</sup> Európai Bizottság 2020.

ilyen mobiltelefon volt forgalomban, az NMHH 2020-as jelentése<sup>29</sup> szerint ez a szám ma már 6,7 millió darab.

Az infrastruktúrával szemben az online ügyintézés ügyféloldali feltételei között a *kompetencia* kérdése már kevésbé kedvező képet mutat. A DESI 4 nagy területen vizsgálja a kérdezetek digitális kompetenciáit: információ, kommunikáció, szoftveres ismeretek és problémamegoldás. Magyarország az alapvető digitális kompetenciákban évek óta elmarad az uniós átlagtól, az alapvető digitális készségekkel rendelkezők aránya 2020-ban a 16–74 évesek körében Magyarországon 49% volt, míg az uniós átlag 58%. Az internethasználat változatos képet mutat a jelentés szerint, ugyanis bizonyos területeken hazánk az uniós átlag felett teljesít, például a magyar internethasználók 84%-a olvas online híreket (uniós átlag: 72%), 86%-a használ közösségi oldalakat (uniós átlag: 65%), 75%-a bonyolít online videóhívást (uniós átlag: 60%). Az ügyintézéshez jobban kapcsolható területeken viszont gyengébben teljesít, például a magyarok 58%-ára igaz, hogy online bankol, míg e tekintetben az uniós átlag 66%, 59% vásárol online, míg az uniós átlag 71%. Jó hír azonban, hogy ezek a mutatók javuló tendenciát mutatnak a jelentésekben.

Az internetes ügyintézés feltételeinek harmadik összetevője az ügyfél *motivációja*, amely nagyban függ a digitális közszolgáltatások minőségétől. A 2020-as DESI-jelentés szerint Magyarországon a digitális közszolgáltatások szintje jelez nagyobb elmaradást más országokhoz képest. Az e-kormányzati szolgáltatások minősége, bár javuló tendenciát mutat (2017-ben még 27. volt az ország a rangsorban, 2018-ban és 2019-ben a 26., 2020-ban már a 24.), ugyanakkor az e-kormányzati szolgáltatások felhasználóinak aránya 2020-ban csupán 55% volt, míg az uniós átlag 67%. A teljeskörűen online intézhető ügyek fejlettségi szintjének mérésére bevezetett 100 fokú skálán a magyar érték 2020-ban 87 volt, az uniós érték 90, ami persze jelentős javulás a 2017-es 75-ös értékhez képest, de még mindig elmaradás az átlaghoz képest.

Magyarországon az elektronikus ügyintézés 2016-os bevezetésével az elektronikus ügyintézés irányába tett lépéseket felgyorsították és új szintre helyezték. Mintegy 4500 közfeladatot és közszolgáltatást ellátó intézmény vált teljes körű online ügyintézés biztosítására kötelezetté. Az elektronikus ügyintézéshez szükséges szintek jelentős része teljesült (ügy indításához szükséges háttérinformációk online elérhetősége, ügyintézéshez szükséges formanyomtatványok online elérése, online felületen kitölthető és beküldhető nyomtatványok, teljes körű online ügyintézés a dokumentumok személyes és online hitelesítésével), ugyanakkor az ügyfelek igényeire szabott okos e-közigazgatás még nem valósult meg. A témával foglalkozó tanulmányok egy része arra hívja fel a figyelmet, hogy az eddigi fejlesztéseknek nem voltak kellően a középpontjában az ügyfélélményt fokozó (*smart* és ügyfélbarát) megoldások,<sup>30</sup> amelyek azt teszik lehetővé, hogy az elektronikus ügyintézés ne csupán a személyes ügyintézés elektronikus leképezése legyen, hanem megjelenhessen benne az elektronikus ügyintézés alapvetően más filozófiája, amelyben az ügyek dinamikusabb, rugalmasabb, átláthatóbb, gyors információáramlást

<sup>29</sup> NMHH 2021.

<sup>30</sup> SÁNTHA 2018.

biztosító rendszerbe kerülnek.<sup>31</sup> Tózsza István *Az elektronikus közigazgatás helyzete* című tanulmányában<sup>32</sup> még átfogóbb célok megvalósítását tűzi ki annak érdekében, hogy Magyarországon magas szintű e-közigazgatás valósuljon meg: befogadó és multicatornás közigazgatást vár az elkövetkező évekre. Fontos lenne tehát, hogy az e-közigazgatás még több eszközön (okostelefonok, okostévék stb.) még szélesebb réteget érjen el (például idősek, alacsony jövedelműek, alacsony iskolázottságúak) az elkövetkező években.

### Felhasznált irodalom

- BALOGH Gábor et al. (2019): *Az elektronikus ügyintézés helyzete 2018-ban*. Budapest: NKE Államkutatási és Fejlesztési Intézet. Online: [https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/akfi-uni-nke-hu/SPECJEL2018\\_Az\\_elektronikus\\_%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s\\_helyzete\\_kk\\_d%C3%A1\\_0307.pdf](https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/akfi-uni-nke-hu/SPECJEL2018_Az_elektronikus_%C3%BCgyint%C3%A9z%C3%A9s_helyzete_kk_d%C3%A1_0307.pdf)
- Belügyminisztérium (2019): *Elektronikus közszolgáltatásokat és ügyfélszolgálati tevékenységet összefoglaló monitoring jelentés*. Online: [www.nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2019\\_evi\\_adatokat\\_tartalmazo\\_monitoring\\_jelentes.pdf](http://www.nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak/2019_evi_adatokat_tartalmazo_monitoring_jelentes.pdf)
- BUDAI Balázs (2017): *Az e-közigazgatás fogalma, jogi és stratégiai keretei*. Budapest: Dialóg Campus.
- Európai Bizottság (2020): *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020. Methodological note*. Online: [https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=67082](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67082)
- Európai Bizottság (2021): *Digitális irányítú 2030-ig: a digitális évtized megvalósításának európai módja*. COM(2021) 118 final. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0118>
- European Commission (2022): *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. Methodological Note*. Online: <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/88557>
- FIBINGER Anita et al. (2017): *Speciális Jelentés 2017*. Online: [https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/%C3%9Cgyf%C3%A9kiszol%C3%A1ll%C3%A1s%20a%20k%C3%B-6zigazgat%C3%A1sban\\_2017.pdf](https://joallamjelentes.uni-nke.hu/SpecJelentesek/%C3%9Cgyf%C3%A9kiszol%C3%A1ll%C3%A1s%20a%20k%C3%B-6zigazgat%C3%A1sban_2017.pdf)
- KAISER Tamás szerk. (2019): *Jó Állam Jelentés 2019 – Első változat*. Online: <https://joallamjelentes.uni-nke.hu/kiadvanyok/jo-allam-jelentes-2019-első-változat/>
- Megszerettük az e-ügyintézés online csatornáit. *eGov Hirlevél*, 2021. szeptember 26. Online: <https://hirlevel.egov.hu/2021/09/26/megszerettuk-az-e-ugyintezes-online-csatornait/>
- Nemzeti Adó- és Vámhivatal (2021): *NAV Évkönyv 2020*. Online: <https://nav.gov.hu/kiadvanyok/evkonyvek>
- NMHH (2021): *Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Mobilpiaci Jelentése*. Online: [https://nmhh.hu/dokumentum/220055/NMHH\\_mobilpiaci\\_jelentes\\_2017Q1\\_2020Q4.pdf](https://nmhh.hu/dokumentum/220055/NMHH_mobilpiaci_jelentes_2017Q1_2020Q4.pdf)
- SÁNTHA György (2018): A teljes körű elektronikus ügyintézés közigazgatási bevezetésének tapasztalatai – e-ügyintézési beszámoló az elmúlt évekről. *Új Magyar Közigazgatás*, 11(3), 52–60.
- TÓZSA István (2012): Az elektronikus közigazgatás helyzete. *Új Magyar Közigazgatás*, 5(5), 2–12.

<sup>31</sup> FIBINGER et al. 2017.

<sup>32</sup> TÓZSA 2012.