

IGAZGATÁSSZERVEZÉSI,
TERÜLETFEJLESZTÉSI
ÉS INFORMATIKAI SZAKLAP

A Jegyzők Országos Szövetsége
hivatalos lapja

XVIII. évfolyam, 6. szám, 2016. november–december

Jegyző

és Közigazgatás

A HVG - O R A C K I A D Á S Á B A N



főszerkesztő:

TÓTH JÁNOS
JOSZ elnöke,
Csemő jegyzője



KÖZIGAZGATÁSI REFORM

Az önkormányzatok működőképessége
közös érdekünk

JOGALKOTÁS – JOGALKALMAZÁS

Üzletek éjszakai nyitva tartásának korlátozása

GAZDÁLKODÁS – PÉNZÜGY – ADÓ

Az adóvégrehajtási eljárás részletei

hvgorac

Lap- és Könyvkiadó Kft.

Szabályozott elektronikus ügyintézési szolgáltatások (SZEÜSZ-ök)

4. RÉSZ: TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS



Tórpai Zoltán
e-közigazgatási szakértő

Az előző lapszámban a korábbi elméleti megközelítést – az azonosítási megoldások bemutatásával – a gyakorlatorientált szemlélet váltotta fel. Láthattuk, hogy az azonosítási megoldások egyikeként ma már a telefonos azonosítás is megjelent, amely perspektívát nyithat a telefonos ügyintézés kézzelfogható megvalósulása előtt. De valóban létezik, illetve létezhet ez az ügyintézési mód?

Tény, hogy telefonja ma már szinte mindenkinek van. Ezen technikai eszköz a társadalom legnagyobb része számára elérhető és a magánszféra egyes területei is, mint például a bankok, sikerrel aknázzák ki a benne rejlő lehetőségeket. A statisztikák szerint ma már több mobilkészülék van forgalomban, mint a lakosság száma, és ezen belül is a készülékek döntő hányada okostelefon. Kijelenthetjük tehát, hogy kellő figyelmet érdemes erre az eddig kiaknázatlan területre fordítani, hiszen az igény oldalán jelentős elvárások realizálódtak. Jelen értekezésben a hanghíváson alapuló telefonos ügyintézés kerül előtérbe, az okostelefonok segítségével alkalmazható applikációkról egy következő alkalommal lesz szó.

A kiszolgálás oldaláról, azaz a közigazgatás szempontjából vizsgálva a telefonos kiszolgálás hozadékait, nemzetközi tanulmányok támasztják alá, hogy öt-kettő-egy arányban a leggazdaságosabb az elektronikus ügyfél kiszolgálási csatorna használata, második helyen a telefonos ügyfél kiszolgálási csatorna áll, a legmagasabb költsége pedig a személyes csatornák működtetésének van. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy egyik pillanatról a másikra meg kellene szüntetni egyik vagy másik ügyintézési módot, de a jövőben, egyes szolgáltatásfejlesztési döntések során figyelembe kell venni az „olcsóbb” csatornák igénybevitelére való ösztönzést (akár úgy, hogy az elektronikusan intézett ügy eljárási díja alacsonyabb, amire már ma is akadnak példák).

A telefonos kommunikációs csatorna egyfajta átmenetet jelent a személyes és elektronikus csatorna között. A telefonos ügyintézés nem igényli a digitális írástudás magas szintű meglétét, sem internet-hozzáférést (a mobiltelefon-lefedettség jelenleg is országos szintű), biztosítja ugyanakkor az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatot azon ügyfelek számára, akik ezt kifejezetten igénylik.

A telefonon keresztül történő ügyintézés egy teljesen új dolog, amely esetében a társadalmi bizalom erőteljesebben megjelenik, mint az elektronikus szolgáltatások kapcsán. Célja, hogy azon ügyfeleket is „helyzetbe hozza” az elektronikus szolgáltatások elérésében, akik csak telefonnal rendelkeznek, de ugyanúgy igény-





lik a gyors, 0–24 órában elérhető szolgáltatásokat.

Hosszabb távon bizonyos ügyek tekintetében – a telefonos azonosítás kialakításának is köszönhetően – megjelenhet a telefonon keresztül történő ügyintézés, amely azokban az élethelyzetekben lesz releváns, amikor a személyes vagy az elektronikus lehetőség korlátozott, vagy kevésbé költséghatékony.

Jó példa erre az egyszerűsített foglalkoztatás bejelentése, amikor a munkáltatónak a munkavégzés megkezdése előtt van bejelentési kötelezettsége mezőgazdasági idénymunka, turisztikai idénymunka, filmipari statiszta, vagy alkalmi munkavállaló alkalmazása esetén. Ma már nem kell befáradni egy ügyfélszolgálatra, vagy papíron kérelmet írni és beküldeni, hiszen a 0–24 órában hívható 185-ös hívószámon lehetőség van az egyszerűsített foglalkoztatás telefonon történő bejelentésére. A bejelentés során meg kell adni a munkáltató adószámát, a bejelentő adóazonosító jelét, a munkavállaló nevét, adóazonosító jelét és TAJ számát, továbbá a foglalkoztatás kezdetét, illetve a munkaviszony napjainak számát és máris eleget tett a munkáltató bejelentési kötelezettségének.

Szintén népszerű az ügyfelek körében a hatósági erkölcsi bizonyítvány igénylése. Korábban csak postai úton, vagy személyesen lehetett igényelni erkölcsi bizonyítványt, később a digitális fejlődés kikényszerítette az elektronikus úton történő igénylési lehetőséget is. A telefonos azonosítás kialakításával pedig ma már telefonon keresztül, egyszerűen és gyorsan igényelhető erkölcsi bizonyítvány. Nem kell mást tenni, mint felhívni a díjmentesen hívható 1818-as számon elérhető Kormányzati Ügyfélvonalat, majd te-

lefonos azonosítónk és jelszavunk megadását követően már igényelhetjük is az erkölcsi bizonyítványt.

Ha pedig gyorsan szeretnénk meghatalmazást adni bizonyos ügytípusok intézéséhez, arra is van lehetőség, hogy mindezt telefonon keresztül tegyük meg, hasonlóan az előzőekben foglaltakhoz.

Látható tehát, hogy egyre több olyan lehetőség nyílik, amikor telefonon keresztül ténylegesen is lehetséges ügyet intézni. Jellemzően egyelőre azon ügytípusok vonatkozásában lehet reális ez az ügyintézési forma, amelyek bejelentés típusú eljárások, és nem járnak fizetési kötelezettséggel, vagy mellékletek csatolásával.

Fontos kiemelni, hogy a modern kiszolgálásban a telefonos csatornát nem a személyes ügyintézéshez kapcsolódóan kell értelmezni szervezeti oldalon, hanem önálló telefonos szervezeti egységként (hiszen nem várható el a személyes ügyintézészt biztosító ügyfélszolgálatoktól, hogy egyúttal a telefonos kiszolgálást is biztosítsák). Ahhoz, hogy ilyen ügyintézési lehetőségek kialakításra kerüljenek, megfelelő infrastruktúrának kell rendelkezésre állnia, amely például a már említett Kormányzati Ügyfélvonal formájában rendelkezésre is áll.

A Kormányzati Ügyfélvonal Magyarországról a már említett 1818-as hívószámon érhető el 0–24 órában a hét minden napján, hét csatornás elérhetőséget – telefon, e-mail, chat, VoIP, fax, sms, fórum – biztosítva az ügyfelei számára. Funkcióban gazdag és folyamatosan fejlődő tudásbázis- és folyamattámogató rendszerének, valamint modern contact center technológiájának köszönhetően az új feladatok is könnyen implementálhatóak informatikai rendszerébe. Szigorú szolgáltatási szintjeinek eredményeként a hívások 85%-a harminc másodpercen belül ügyintézőhöz kerül, az e-mailek két órán belül fogadásra, átlagosan négy órán belül pedig megválaszolásra kerülnek, amely éves szinten közel másfél millió megkeresést jelent.

Példa tehát már ma is akad a telefonos ügyintézésre, azonban tévedés azt gondolni, hogy holnap már mindent telefonon keresztül lehet intézni, hiszen megvalósításukhoz komoly fejlesztésekre van szükség.

A következő lapszámban a közigazgatásban megjelenő mobil applikációkról lesz szó. ■

