

## **TÁRSADALMI KÖLTSÉGEK ÉS HASZNOK ELŐZETES FELMÉRÉSE**

„Tét Város Polgármesteri Hivatalának komplex szervezetfejlesztése”  
ÁROP-1.A.2/A-2008-0068



## I. LAKOSSÁGI IGÉNYEK

A hazai lakosság, bár európai összehasonlításban még alacsony internet penetrációval rendelkezik, dokumentálható igényt támaszt az erőforrás takarékos ügyintézés elérésére. Ennek egyik fő oka a nehezen átlátható, időigényes és alacsony ügyfél-orientáltsággal rendelkező gyakorlat. A hivatalok sokszor az ügyfelek idejét és pénzét veszik igénybe az egymással történő adat - és információ cserére. Az internet-hozzáférés egyértelműen meghatározza, jelentősen javítja az elektronikus ügyintézéshez való viszonyt. Az elektronikus ügyintézés az internetet használók 83 százaléka, az internetet nem használóknak mintegy 51 százaléka használná. Komoly akadályt látnak a megfelelő tudásszint és a technikai feltételek hiányában. Csak az internetet nem használók 17,3 százaléka utasítja el teljesen az elektronikus ügyintézés. A lakosság az elektronikus ügyintézés elterjedéséhez tájékoztatást és oktatást tartana fontosnak az állam részéről. Az elektronikus ügyintézés hátrányai között a biztonsági és megbízhatósági fenntartások a legfontosabbak. Ezért fontos a bizalom erősítése, az elektronikus ügyintézés biztonságának megismertetése. Az előnyök között a legfontosabb szempontok a gyorsaság és a kényelem. A legnagyobb igény az adóbevallás, az útlevél és személyi igazolvány elektronikus ügyintézése iránt van, ami nagyfokú egyezést mutat az intézett ügyek gyakoriságával. Ezen kívül a lakosság több mint fele elvárná az ügyintéző szervezetek többségétől, hogy elektronikusan is elérhetőek legyenek.

## II. GAZDASÁGI SZEREPLŐK ELVÁRÁSAI

A vállalkozások ügyintézésével kapcsolatos teendői komoly erőforrásokat kötnek le nemzetgazdasági szinten. A befektetők, a multinacionális vállalatok ország értékelési eljárásaiban vizsgálható területként szerepel a vállalkozások ügyintézésével kapcsolatos erőforrás igényének elemzése. Ehhez szorosan kapcsolódik a közigazgatás meglévő adatainak érvényessége. Minél komplikáltabb az ügyintézés, minél több párhuzamos adatszolgáltatásra kényszerülnek az ügyfelek, annál nagyobb a valószínűsége, hogy az érintett terület közigazgatás által nyilvántartott adatai nem naprakészek, amely jelentősen növeli a befektetők, a vállalkozók kockázatát.



A vállalkozók a jelenlegi ügyintézésrel kapcsolatos problémákat három csoportban jelölték meg

- a közigazgatási szervek működésével kapcsolatos információhiány és átláthatatlanság
- a közigazgatásról csak szétszórt információk állnak rendelkezésre
- az interneten sok szolgáltatás és információ elérhető, de ezek nem rendszerezettek, nem jelennek meg egységes szolgáltatásként
- a közigazgatás által nyújtott szolgáltatások, információk, adatok sok esetben megbízhatatlanok, hosszú a feldolgozási idő és jellemző a redundancia

Közvetlenül az ügyintézésrel kapcsolatban a következő problémák fogalmazódtak meg:

- lassú ügyintézés
- bonyolult, nehézkes ügymenet
- az ügyintézéshez szükséges előzetes információk hiánya
- empátia, segítőkészség hiánya az ügyintéző részéről
- szakértelem hiánya az ügyintéző részéről
- nem megfelelő nyitvatartási idő, hivatali órák

A vállalkozások többsége jelenleg információszerzésre használja az internetet. Azonban már most is beazonosítható igény mutatkozik a jó minőségű online ügyintézésre, szolgáltatásokra. A vállalkozásokat az ügyintézésrel kapcsolatban célszerű kétfelé osztani. A nagyvállalkozások jelenleg specialistákat (jogászokat, könyvelőket) foglalkoztatnak az ügyintézésrel kapcsolatban, így átmenet nélkül tudnák az online ügyintézést igénybe venni. A kis- és közepes vállalkozásoknál dominál az ismerethiány, így számukra szükségesek az ügyleírások is. Felmérések szerint az internet hozzáféréssel rendelkezők szinte teljes számban igénybe vennék az online szolgáltatásokat, de a jelenleg kapcsolattal nem rendelkezők közel kétharmada is igényelné a szolgáltatásokat.

- a vállalkozások határozott, részletes és széleskörű igénnyel jelentkeznek az online tartalmak, ügyleírások és szolgáltatások iránt (fontossági sorrendben): munkaügygel, tb-vel kapcsolatos tájékoztatás; pályázatokkal kapcsolatos információk, pályázati tanácsadás; adózással, könyveléssel kapcsolatos tájékoztatás; adóbevallás;



állásfoglalások gyűjteménye (APEH, TB, VPOP, stb.); állásfoglalások kérési lehetősége az interneten keresztül; jogszabályok, jogszabálykövetés; jogszabályok „értelmező kézi szótára”; legújabb jogszabályváltozások magyarázó gyűjteménye

### III. KÖZIGAZGATÁS, A SZOLGÁLTATÓ HASZNA

- alacsonyabb költséggel működő csatornák kialakítása az állampolgárokkal és az üzleti élet szereplőivel való kommunikációban
- növekvő hatékonyság, elsősorban az információ-megosztás miatt
- állami bevételek növekedése a “fizetős” szolgáltatások kiépítése révén

### IV. FELHASZNÁLÓK PÉNZÜGYI HASZNA

- közigazgatással kapcsolatos tranzakciókkal kapcsolatos megtakarítás

### V. TÁRSADALMI HASZNOK

- gyorsabban és egyszerűbben igénybe vehető szolgáltatások (idő megtakarítás)
- non-stop rendelkezésre állás (kényelem, időmegtakarítás)
- információk jobb kezelhetősége (kényelem, időmegtakarítás)
- önkiszolgálás lehetősége (kényelem, időmegtakarítás)
- jobb információellátás (tájékozottság, tudatosság növelése)
- kommunikáció javítása vidéki és távoli közösségekkel (kényelem, időmegtakarítás)

### VI. ÁTFOGÓ KORMÁNYZATI CÉLOK TÁMOGATÁSÁBÓL EREDŐ HASZON

- komplexitás, bonyolultság csökkentése a kormányzat-állampolgár interakciókban
- átláthatóbb kormányzat
- makrogazdasági hasznok (hatékonyabb munkaerőpiac, hatékonyabb elosztási rendszerek, költségek csökkenése makroszinten, termékek piaci bevezetésének javítása)

