

ÖSSZEGZÉS

2025/2026. évi Budapest Ösztöndíjprogramban résztvevő ösztöndíjas neve: Mogyorósi Eszter

Felsőoktatás intézmény neve: Eötvös Loránd Tudományegyetem

Kutatási téma: A közigazgatási ügyfélszolgálati tevékenység fejlesztése - Jó gyakorlatok gyűjteménye

Kutatás rövid bemutatása:

A tanulmány a 21. századi közigazgatásban zajló globális paradigmaváltást mutatja be, amely a hagyományos, hierarchikus és hatósági szemléletű bürokráciát egy szolgáltatói, partneri és emberközpontú megközelítéssel váltja fel. A kutatás elméleti tengelyét az a felismerés adja, hogy az állampolgár nem csupán egy iktatószám, hanem a közösség aktív tagja, akinek komplex élethelyzetét – azaz „sorsát” – a közigazgatásnak integrált módon kell kezelnie. A gyűjtemény Gáspár Mátyás Ügyek és Sorsok című tankönyvének kiegészítéseként készült, amely a közigazgatási ügyfélszolgálatot akkreditált szakmává emelésének céljából készült.

A gyűjtemény olyan elméleti és gyakorlati keretrendszert vázol fel, amely a technológiai, szervezeti és építészeti innovációk ötvözésével teszi lehetővé a magas szintű közönségszolgálat megvalósítását. A vizsgált jó gyakorlatok célja egy olyan rendszer körvonalazása, amely hatékonyan, emberségesen és a közösséget aktívan támogatva működik. A tanulmány a fejlesztési irányokat nem földrajzi, hanem szakmai szempontok szerint csoportosítja.

Kommunikációs reform: A hivatali nyelvezet egyszerűsítése és a közérthető, vizuális alapú tájékoztatás prioritássá válik, célja pedig az értelmezési nehézségekből fakadó felesleges hivatali kontaktusok számának radikális csökkentése.

Szolgáltatási sztenderdek és minőségbiztosítás: A kutatás hangsúlyozza az írásba foglalt ügyfélszolgálati karták és konkrét teljesítménymutatók (KPI-ok) jelentőségét, amelyek garantálják a kiszámíthatóságot, a transzparenciát és a számonkérhetőséget.

Szervezeti integráció (Egyablakos modellek): A tanulmány elemzi a korábban szétagolt ügyintézési pontok összevonását, amely mind fizikai, mind digitális szinten az „egyablakos” ügyintézés elvét valósítja meg, mérsékelve az ügyfelek adminisztratív terheit.

Digitális és adatvezérelt transzformáció: A mesterséges intelligencia, a felhőalapú megoldások és a nyílt adatok felhasználása olyan eszközökként jelennek meg, amelyek automatizálják a rutinfolyamatokat, lehetőséget adva a tisztviselőknek az érdemi, empátiát igénylő segítségnyújtásra.

Inkluzivitás és közösségi térhasználat: A fejlesztések kiterjednek az épített környezet akadálymentesítésére és a hivatali terek közösségi funkciókkal való felruházására, biztosítva az esélyegyenlőséget a speciális szükségletű csoportok számára is.

A tanulmány rávilágít, hogy a sikeres ügyfélélmény-fejlesztés egy komplex, több területet érintő folyamat, amely a technológia és az emberi erőforrás szinergiájára épül. A végkövetkeztetés szerint, ha a közigazgatás hatóság helyett gondoskodó partnerként lép fel, az nem csupán az adminisztráció hatékonyságát növeli, hanem alapjaiban erősíti meg a demokratikus intézményrendszerbe vetett társadalmi bizalmat.