

Kutatási eredmények összefoglalója NFSZK számára

Készült: NKE, PPI, Kutatásmódszertani és Mérésügyi csoport, 2020. szeptember.

2020. tavaszán a Nemzeti Közszolgálati Egyetem kutatást bonyolított le ügyfélkörök közigazgatási ügyintézési szempontból történő meghatározására, ügyfél típusok és ügyintézési problémák feltárására. A kutatásban jelentős mértékben közreműködött a Nemzeti Fogyatékosügy- és Szociálpolitikai Központ is. Jelen összefoglaló, a kutatás során feltárt információkról nyújt összefoglalót a kutatás releváns eredményeinek visszamutatása céljából.

A KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15. „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” projekt keretében került sor a KÖFOP Közigazgatási ügyintézési gyakorlati szolgáltatás fejlesztések ügyfél csoportonként vizsgált eredményességi tényezőinek feltárására és mérhetővé tételére. A közigazgatási ügyfélkezelést, ügyfelek ügyintézési gyakorlatát meghatározó tényezők átfogó elemzését a teljes ügyfélkör tipikus és atipikus ügyfélkörök szerint felosztott jellemzőinek problémaorientált kutatása során végeztük. A kutatásunkban a közigazgatási ügyintézés ügyfélkezelési gyakorlata szempontjából (nagyobb odafigyelést, törődést igénylő) „atipikusnak” definiált csoportok összességében az ügyfelek többségét jelentik, hiszen olyan nagylétszámú társadalmi csoportok is ide sorolhatók, mint pl. az időskorúak. Kutatásunkban az atipikus ügyfelek körében a fogyatékos emberek, hátrányos helyzetű emberek szintén kiemelten fontos csoportokat jelentenek.

A kutatás során a releváns célcsoportok körében felvett kérdőívek összegző elemzését is elvégeztük, emellett a közigazgatásban vezető, tervező és front office munkakörökben dolgozó tisztviselőkkel, érdekvédelmi szervezetek képviselőivel, munkatársaival és közigazgatási szakértőkkel folytatott interjúkból kapott információkat is feldolgoztuk.

A kutatás során azonosításra kerültek azok az atipikusnak nevezett ügyfélcsoportok, amely ügyfelekre jellemző, hogy a hivatali oldal számára kisebb-nagyobb többlet felkészültséget és többlet törődést, ráfordítást jelentenek az ügyintézés folyamatában. Az átlagosnál hosszabb időt vesz igénybe a velük folytatott ügyintézés, mert ezek az ügyfelek (számos okból) felkészületlenebbek, tájékozatlanabbak, nem mindig tudják egyértelműen megfogalmazni a felkeresés okát, sokszor nem állnak rendelkezésre az ügyintézéshez szükséges dokumentumok, különböző okok miatt esetleg megértési problémával küzdenek.

Ügyféloldalról tekintve az átlagosnál gyakoribb körökben a sikertelen ügyintézés, vagy az, hogy egy ügy elintézéséhez többszöri alkalommal is fel kell keresniük a hivatalt. Jellemző, hogy családtagtól, ismerőstől, vagy érdekvédelmi szervezettől, szociális intézménytől kell segítséget kérniük ügyük elintézéséhez.

A kutatás során az ügyintézés nehézségei, speciális helyzeteinek felmérése érdekében az alábbi atipikus ügyfélcsoportok kerültek a kutatásban célcsoportként meghatározásra: idősek, fiatalok, aluliskolázottak és mélyszegénységben élők, magas iskolai végzettséggel és magas presztízsű szakmákban dolgozók, külföldön élő magyar állampolgárok, fogyatékos emberek.

A fogyatékos emberek csoportjai¹ eltérő mértékű érdekérvényesítő képességgel rendelkeznek. Nem lehet megmondani pontosan, hogy milyen magas a sikertelen ügyintézés a körükben, de jelenleg közülük sokan keresik meg az érdekvédelmi szervezetek munkatársait, vagy a szociális alapellátást nyújtó szociális szakembereket. Ahogy az egyik interjúalany mondta: *„ha a közigazgatás nem is oldja meg, de azért a szociális szolgáltatók igyekeznek ezeket a lyukakat kitömögetni, a közigazgatás gyengeségeit és hiányosságait kompenzálni. Ezért nagyon nehéz megmondani, hogy mennyi sikertelen ügyintézését generál a közigazgatás a körükben.”*

A mozgásukban akadályozott és az érzékszervi fogyatékos ügyfelek számára a fizikai akadályok, az értelmi fogyatékos, pszichés betegségekkel küzdő, autista, megértési problémákkal küzdő (részképességzavarral, diszlexiával élő) ügyfelek számára pedig részben az ügyintézők felkészületlensége, részben az ügyintézés során használt legkülönbözőbb dokumentumok értelmezése jelenti a legnagyobb problémát a közigazgatási ügyintézések során.

A fogyatékos ügyfelek érdekvédelmi szervezetei jelentős „apparátussal” és országos lefedettséggel működnek, így szükség esetén könnyen tudnak segítséget nyújtani a klienseik számára. Ugyanakkor több interjúalany is úgy fogalmazott, hogy amennyiben ezen ügyfelek egyedül intézik ügyeiket, külső segítség nélkül, akkor a mozgásukban akadályozott és az érzékszervi fogyatékos *„ügyfelek jobban megkapják a segítséget az ügyintézőktől. Az értelmi sérülteknek sokkal nehezebb, nekik sokkal több elakadásuk van.”* Míg az ügyintézők a mozgássérült vagy az érzékszervi fogyatékos emberekkel toleránsabbak, addig az értelmi fogyatékos ügyfelekkel való ügyintézés során az ügyintéző is hamarabb válik türelmetlenné, nem tudja, hogyan viselkedjen, feszeng a szituációban, ami akadályt gördít az ügyintézés sikeressége elé.

Az ország legtöbb településén nem történt meg a közterületek, a közösségi közlekedés akadálymentesítése, ezért a fogyatékos ügyfelek már eleve nehezen jutnak el a közigazgatási szervek irodájáig. A hivatalok épületei többnyire akadálymentesítettek, de ez nem jelenti azt, hogy ezek teljes körűen hozzáférhetők, azaz biztosított is a rászorulóknak részére az akadálymentes bejutás és az épületen belüli szolgáltatások igénybevétele. Több hivatalban hivatkoztak arra, hogy van ugyan lépcsőjáró, de sajnos csak egy portás tudja kezelni, azonban ő éppen nincs szolgálatban. Van, ahol az akadálymentes mosdót raktárnak használják.

A vak és gyengénlátó ügyfél, amennyiben egyedül érkezik a hivatalba, korlátokba ütközik. Meg kell állnia és várnia, hogy odamenjen hozzá segíteni valaki, mert ő nem látja a sorszámhúzó felületét. A sorszámot mutató kijelzőt sem tudja elolvasni. Önállóan

¹ A kutatás során a fogyatékos emberek több csoportját azonosítottuk: mozgásukban akadályozott emberek, érzékszervi fogyatékos emberek, enyhe értelmi fogyatékos emberek. A középsúlyos értelmi fogyatékos és a súlyosan, halmozottan fogyatékos ügyfelek kivétel nélkül kísérővel érkeznek az ügyfélszolgálatokra, ügyintézésüket segítők végzik, ezért a kutatási beszámolóban külön nem kerülnek megemlíetésre. Ezen csoportokon kívül két külön, a kutatás során említett csoportról lesz szó a beszámolóban, amelyek nem tartoznak az értelmi fogyatékos csoport alá. A megértési problémákkal küzdő emberek csoportja alatt azon részképességzavarral, elsősorban diszlexiával, azon belül is az írott szöveg olvasásával és megértésével küzdő embereket értjük, akiknek nehézséget jelent a közigazgatás nyelvezetének, így az űrlapoknak, útmutatóknak, határozatoknak stb. az értelmezése. A megértésben akadályozott ügyfelek/emberek csoportja alatt azon személyeket értjük a beszámolóban, akik szóbeli megértésben akadályozottak. A két csoport nevesített megjelenése rendkívül fontos, hiszen látható, hogy egyrészt az értelmi fogyatékos embereken kívül (akik között természetesen sokan küzdenek az említett két nehézséggel) jóval nagyobb populációról van szó, másrészt más-más fejlesztési beavatkozásokat kíván meg: míg a megértési problémákkal küzdő ügyfelek ügyintézési sikerességét elsősorban az űrlapokat, tájékoztatókat készítő hivatalok központi szervezeti egységeinek felkészítésével, addig a megértésben akadályozott ügyfelek ügyintézési sikerességét valamennyi közigazgatási szerv valamennyi ügyintézőjének képzésével lehetséges elősegíteni. (szerkesztői megjegyzés)

az ügyintéző pultjához sem jut el, nincs vezetősáv vagy hangostérkép, amely odavezetné.

Az értelmi sérült, megértésben akadályozott (szóbeli megértésben akadályozott) állampolgárok rendszerint családtag vagy szociális szakember kíséretében érkeznek az ügyintézésre, mert egyedül nagyon gyakran elakadnak. Az ő érdekérvényesítő képességük nehezebben működik. Emellett az ügyintézőknek kevés információjuk van a különböző fogyatékosstípusokkal kapcsolatban. Ezért, amíg egy mozgássérült, egy vak vagy egy siket ügyfélnek megpróbálnak a maguk módján segíteni, mert róluk már vannak információik, addig pl. az autista, Asperger-szindrómával élő emberekről egyáltalán nincs, így nem tudják, hogy lehetnének a segítségükre. Nagy szükség lenne érzékenyítésre, tudás- és információátadásra az ügyintézők számára.

Az NFSZK MONTÁZS projektjében alkalmazott fogyatékosügyei tanácsadókkal készített interjúk alapján elmondható, hogy a hivatalok nincsenek felkészülve a megértési problémákkal küzdő emberekkel való ügyintézésre. A kormányhivatalokban gyakran igényelnének valamilyen pénzügyi ellátást és az ügyintéző már a kérelmet sem veszi el, arra hivatkozva, hogy nekik ez nem jár. Gyakran rugalmatlanok az ügyintézők, illetve felkészületlenek az eljárásrenddel kapcsolatban és olyan igazolást, dokumentumot kérnek be a klientsztől, ami a jogszabályok alapján nem szükséges, az ügyfél azzal nem is rendelkezik, és amit ráadásul nagyon nehéz beszerezni. Például: *„az ügyfél parkolási igazolványt² kíván megújítani, tehát korábban már volt neki. Autista a kislány és az ő szülője szerette volna ezt intézni. Vitt magával fényképet és azt kérte az ügyintéző, hogy a fényképet igazolja le a háziorvos, hogy valóban az ő gyereke szerepel azon a fényképen. És ezzel elküldte az ügyintéző a családot. Ilyenkor elakad az ügyintézés és nyilván türelmetlen és ideges lesz a szülő, hogy most már megint velük van kitalva.”*

Tekintettel arra, hogy amennyiben nem fogadja be az ügyintéző az adott kérelmet, akkor fellebbezni sem lehet, ezért a fogyatékosügyei tanácsadók azt szokták tanácsolni a klienseiknek, hogy elektronikusan intézzék az ügyet, amely folyamatban ők segítenek. Az is gyakori eset, hogy ilyen esetben az ügyfél elmegy egy másik kormányablakhoz, hátha ott szerencsével jár.

Minden fogyatékosügyi csoport bármelyik ellátási formája rendkívül szerteágazó ügyintézéssel jár. Még a fogyatékosügyei tanácsadók részéről is nagyon komoly utánanézést, utánajárást igényel egy-egy ügy, pedig ők napi szinten foglalkoznak ezekkel a kérdésekkel. Ezért a hivatali ügyintézőknek – felkészültség, tájékozottság hiányában - még nehezebb dolguk van. Rendszerint nem ismerik ezeket az eljárásrendeket, sok esetben nem is tudják, hogy mikor mit kaphat az ügyfél, mire jogosult. Sokszor hárítanak, nem tudják, hogy mit kell beadni az igényléshez. És ami nagyban hozzájárul ezen ügyfelekkel való sikertelen ügyintézéshez, az az, hogy nincs részükről igény az ügyféllel való együtt gondolkozásra. Ez nagyrészt a tájékozatlanságból, így az ismeretlentől való félelemből adódik. Ezen a téren szükséges érzékenyíteni és képezni az ügyintézőket, azaz szemléletformáló alkalmakat szervezni a számukra. Fontos, hogy tudatosodjon bennük annak a jelentősége, hogyan szólnak az ügyfélhez, milyen stílusban beszélnek velük. Meg kellene ismerniük, hogy milyen módszerekkel, eszközökkel tudnak hatékonyan kommunikálni a fogyatékos ügyfelekkel. Nagyon fontos lenne egyfajta segítő attitűd megjelenítése feléjük. Az ügyintézők sokszor nem mernek belebonyolódni egy beszélgetésbe az ügyféllel, ezért

² Mozgáskorlátozott személyek, illetve más fogyatékos személyek számára kiadható parkolási igazolvány a térítésmentes és kijelölt parkolóhelyek használatához (szerkesztői megjegyzés)

eleve kudarcra van ítélve az ügyintézés. De az is fontos lenne, hogy már az elején észrevegye az ügyintéző, hogy az adott ügyfél például autizmussal érintett, ezért kicsit másként kell vele foglalkozni. *„Az is fontos, hogy ha az ügyintéző olyan választ kap egy sérült ügyféltől, akkor azt egy pontig nyugodtan tudja kezelni, és ne egyből dühből reagáljon rá. Mert az nem vezet sehová. Mert egy autista személynél ilyen könnyen előfordulhat, hogy félreértelmezi az ügyintéző a mondandóját. Fontos nagyon, hogy az ügyintéző meghallgassa és beszélgessen az ügyféllel. És tudja magát belehelyezni a konkrét élethelyzetbe és ne csak azt nézze, hogy jogosult, vagy sem. Mert ha beszélget, belehelyezkedik, akkor meg lehet találni a törvényes eszközöket az elintézésre, vagy kiderül, hogy rosszul gondolta az ügyintéző és mégiscsak jogosult az ügyfél. Sokszor az ügyfél nem tudja konkrétan, világosan elmondani az ügyintézőnek, hogy miért is ment. Ezért kell beszélgetni. És ha nincs türelme az ügyintézőnek, akkor elzavarja az ügyfelet és megint kudarc van.”*

Értelmi fogyatékos ügyfelek esetében elvileg alkalmazható lenne az úgynevezett könnyen érthető kommunikáció módszere, ami alapján el lehetne készíteni a tájékoztató anyagokat a különböző ellátásokról, szolgáltatásokról, de jelenleg nincsenek ilyenek. Problémát okoz, hogy az ügyintézéssel kapcsolatos leírások, eljárásrendekről szóló tájékoztatók nincsenek apróbb részekre bontva, az eljárások egyes elemei gyakran ömlesztve, tagolás nélkül kerülnek leírásra. A hosszabb leírások nehezen érthetőek, a dokumentumok nem ügyfélbarátok. A tájékoztató anyagok, űrlapok, egyéb dokumentumok bonyolultak, nehezen értelmezhetőek, az ügyfélnek kiküldött dokumentumok, például határozatok, végzések rengeteg jogi hivatkozást tartalmaznak, és alapjában a megfogalmazás, a dokumentumok stílusa is nehezíti a megértést az enyhe értelmi fogyatékosokkal, vagy megértési problémákkal küzdő állampolgárok számára. Ezen dokumentumok jelenleg a jogszabályok leírásait követik, azok stílusában és szigorú szabályok alapján készülnek, a jogszabályok folyamatos citálásával, amely nehezíti az állampolgárok ügyintézését. A front office-ban dolgozó interjúalanyok közül többen is jelezték, hogy egyfajta „alacsony küszöbű” szolgáltatást kellene nyújtani az ügyfelek részére az ügyintézés sikeressége és az ügyintézési idő csökkentése érdekében, amelyet jelentősen segítené az űrlapok, nyomtatványok egyszerűsítése.

Fontos lenne az elektronikus ügyintézés egyes elemeinek fejlesztése, módosítása. Az értelmi fogyatékos, a megértésben akadályozott ügyfelek esetében az e-űrlapok kitöltését segítő könnyen érthető útmutatók kiadására lenne szükség. Az e-papírok esetében minimalizálni szükséges a szabadszöveges mezők számát, mert azok a megfogalmazások, amit ezen ügyfelek készítenek, gyakran adnak okot félreértésre az ügyintézők körében. Ez akadályozhatja az ügyintézés során elvárt döntés megszületését, vagy a kérelem jóváhagyását. A látássérült ügyfelek tekintetében fontos lenne, hogy a nyomtatványok, tájékoztatók word formátumban is elérhetőek legyenek az elektronikus felületeken. Jelenleg még a kifejezetten számukra készülő kérelmek űrlapjai és az azokhoz kapcsolódó tájékoztatók, útmutatók egy jelentős része is pdf formátumban érhető el, miközben az olvasószoftverek ezt a formátumot nem vagy csak korlátozott mértékben tudják olvasni.

Egyes ügyfelek számára a hívószámok rendszeren keresztül történő tájékoztatás problémát okoz a személyes ügyintézés során. A vak és gyengénlátó ügyfelekre is gondolva, ezért egyes hivatalokban hangosbemondó segíti ezen ügyfeleket, de a megoldásnak vélt rendszer még így sem tökéletes, hiszen hiába mondják be, hogy az adott sorszámmal hányas pultnál várja az ügyintéző, mert nem találja meg a pultot az ügyfél. Ezen megoldások kidolgozásakor nem vették igénybe ezek a szervek olyan

tapasztalati szakértők észrevételeit³, melyek mindenki számára hozzáférhetővé tennék a szolgáltatásokat.

A Kormányzati Ügyfélvonalra (1818) érkező hívások 15 százaléka, évente kb. 300.000 hívás végződik sikertelenül, amikor az ügyfél nem kapja meg az általa igényelt segítséget, támogatást, mert például olyan ügyben érdeklődik, amelyben a Nemzeti Információs Szolgálat (NISZ) ügyfélszolgálat nem tud tájékoztatást nyújtani, vagy ami még jellemzőbb, ha az ügyfél életkörülményei miatt, vagy mert egészségügyi állapotánál fogva nehézségei vannak, nem tudnak számára segítséget nyújtani. Jellemzően az aluliskolázott, a fogyatékos és / vagy az idős emberek betelefonálásai teszik ki a sikertelen telefonos ügyintézés nagy százalékát.

A fogyatékos ügyfelekkel történő személyes ügyintézés hossza megközelítőleg kétszer annyi időt tesz ki, mint egy tipikus ügyféllel történő ügyintézésé. Egyrészt sok időt vesz igénybe megfejteni, hogy mit akar az ügyfél, ezt követően sok időt vesz igénybe megértetni, rávezetni az ügyfelet arra, hogy milyen feltételei vannak egy jogosultságnak, vagy magának az ügyintézésnek. Másrészt gyakori probléma velük kapcsolatban, hogy nem állnak rendelkezésre a helyszínen az ügyintézéshez szükséges dokumentumaik. Mindezek növelik a várakozási időt, amittől az ügyfelek türelmetlenebbek lesznek, és mindez fokozódik, ha a várakozó ügyfelek között is több atipikus ügyfél van.

A hivatali szervek viszonylag nagy figyelmet fordítanak arra, hogy munkatársaik, a front office-ban dolgozók kommunikációs készségeit fejlesszék. A jó kommunikációs készség ismérve, hogy nem csak megfelelően tudja közvetíteni az üzenetet a partner felé, hanem jól is tudja a másik féltől érkezőt dekódolni. Nagyon fontos tehát az aktív, értő figyelés, hallgatás. Meg kell értenie a sorok között is, hogy mit akar valójában az ügyfél, mi a szándéka. Fontos a lényeglátás képessége, hogy az ügyfél mondanivalójából ki tudja szűrni azt. Az atipikus ügyfelek, azon belül is az értelmi fogyatékos, megértési problémákkal küzdő és / vagy aluliskolázott ügyfelekkel való ügyintézés során ezen kompetenciák elengedhetetlenek. A kormányablak-ügyintézői képzések, illetve a továbbképzések során, olyan modulokon is részt vesznek a tisztviselők, melyek ezeket a kompetenciákat fejlesztik, és amelyek az egyes ügyféltípusokkal és a velük szükséges ügyintézői magatartással is foglalkoznak. A képzési tananyagok viselkedéstipológiai szempontok szerint csoportosítják és értelmezik az ügyfeleket, a fogyatékos emberekkel történő kommunikáció fejlesztése nevesítetten is megjelenik a képzések során, de elsősorban a mozgásszervi és érzékszervi fogyatékos emberekkel történő kapcsolatra, kommunikációra szorítkozva. A képzések során, az értelmi fogyatékos ügyfelekkel való ügyintézésrel összefüggésben, az esetleges nehézségek számbavételére, megoldási lehetőségek elsajátítására és nem utolsósorban érzékenyítésre lenne szükség.

³ Például: a vak és gyengén látó ügyfelek az ügyfélhívó rendszer jegykiadó terminálján elhelyezett, kitapintható nyomógomb segítségével jelezhetnék érkezésüket a hivatalba. A vak és gyengénlátó ügyfelek tájékozódását segítené a jegykiadóhoz vezető sáv, valamint a készüléken elhelyezett kitapintható Braille-matrica, amely felhívja figyelmüket a számukra kialakított fizikai (értsd: nem az érintőképernyőn látható) nyomógombra, valamint arra, hogy a jegy elvételével győződhetnek meg arról, hogy a jelzést a rendszer nyugtázta. A rendszer az ügykezelői felületen jelezhetné az ügyintézők felé a látássérült ügyfél érkezését. Hangos térképpel szintén segíteni lehetne ezen ügyfeleknek. (szerkesztői megjegyzés)

Fogyatékos ügyfelek	Nehézséget okozó interakciók
Mozgáskorlátozott emberek	Hivatalok megközelítése, épületen belüli közlekedés, szolgáltatások (ügyintézői pult, kihelyezett tájékoztatók) hozzáférhetősége (fizikai akadályok)
Vak és gyengénlátó emberek	Úrlapok, tájékoztatók, határozatok hozzáférhetősége és esetleg azok értelmezése; sorszámhúzó kezelése, adott ügyintéző pulthoz az eljutás, épületen belüli tájékozódás (amennyiben nem kísérővel érkezik)
Nagyothalló és siket emberek	Úrlapok, tájékoztatók, határozatok értelmezése; helyszíni tájékoztatás értelmezése
Értelmi fogyatékos emberek	Önálló ügyintézésben akadályozottság; felkészülés az ügyintézésre (előzetes tájékozódás); úrlapok, tájékoztatók, határozatok értelmezése; helyszíni tájékoztatás értelmezése

A fogyatékos állampolgárok ügyintézési sikerességének előmozdítása érdekében minimálisan az alábbi elemek megvalósulására lenne szükség:

- A közigazgatási szervek ügyféltereiben kihelyezett tájékoztatók között könnyen érthető kommunikációs módszertannal készült szövegek (könnyen érthető szövegek) szerepeltetésével gyorsítható az ügyintézési idő, csökkenthető a tisztviselők leterheltsége és javíthatók az ügyintézési sikeresség mutatói.
- A kihelyezett tájékoztatókat könnyen észrevehető és megközelíthető, kellő távolságból olvasható helyeken kell közzétenni.
- A közigazgatási szervek honlapjain elérhető tájékoztatókat könnyen érthető szövegekkel javasolt megjelentetni.
- A közigazgatási szervek honlapjain elérhető tájékoztatóknak naprakész, aktuális információkat kell tartalmazniuk. A tartalmak könnyű hozzáférhetősége, gyors megtalálhatósága, a más oldalakra történő átirányításának kiküszöbölése nagyban csökkenti az ügyfélteher mértékét.
- A vak és gyengénlátó felhasználók hozzáféréseinek javítása érdekében az olvasószoftverek által használható fájlformátumban (word) szükséges közzétenni a tartalmakat.
- Az úrlapok kialakításakor javasolt a könnyen érthető módszertanban használt kifejezéseket használni, így csökkenthető az ügyfelek által megkívánt segítségnyújtás mértéke és csökkenthető az ügyintézési idő.
- A közigazgatási szervek ügyfélkapcsolatot teljesítő irodáinak fizikai akadálymentesítését (épületbe való bejutás, épületen belüli mozgás, sorszámhívó készülék, ügyféltámogató recepció, érzékszervi fogyatékos ügyfelekkel történő kommunikáció, értelmi fogyatékos ügyfelekkel történő kommunikáció, munkaállomások megfelelő elkülönülése) javasolt megvalósítani.
- A Kormányzati Ügyfélvonal által nyújtott szolgáltatások lehetőségének minél szélesebb körben történő ismertségét szükséges biztosítani, a szolgáltatásról való tájékoztatás felületeinek kiválasztásakor az ügyfélcsoport tájékozdási szokásait és lehetőségeit figyelembe kell venni.
- Az E-úrlapok szabadszöveges mezőinek számát javasolt a minimálisra csökkenteni, a tisztviselők részéről való félreértelmezés kiküszöbölése, így a sikertelen ügyintézés kockázatának csökkentése érdekében.