

Mérlegen a Magyar Labdarúgó Szövetség Pest Megyei Igazgatóság Igazolási és Átigazolási Irodája által elbírált és kiadott kérelmek ügyintézése tárgyában 2018 nyarán bevezetett új eljárásrendje

Bevezető, avagy néhány szó a digitális előzményekről

A Magyar Labdarúgó Szövetség az igazolással rendelkező sportolói számára 2003-ban – jelentős újjátásként – vezette be a digitális nyilvántartást (iroda.mlsz.hu). Az új internetes platform megalkotásával és használatával fokozatosan vált mind korszerűbbé, átláthatóbbá és – ami talán a legfontosabb – országosan is egységesen kezelhetővé a labdarúgás főbb szereplőinek (futballisták, játékvezetők) nyilvántartása, versenyengedélyük (korábban: játékgengedélyük) érvényességének kezelése, a labdarúgók átigazolásának adminisztrálása, nyomon követése. [Később aztán – valamikor 2007 és 2011 között, megyénként és (kor)osztályonként eltérő időben megkövetelve – a versenyekkel kapcsolatos valamennyi nyilvántartás bekerült az internetes ügyviteli rendszerbe: az mlsz.info, majd 2017 januárjától az ifa.mlsz.hu felületre.]

A digitális ügyintézésre való – leginkább a bajnoki osztályok szerinti ütemezésben – fokozatos átállás többé-kevésbé kezdeti nehézségei közepette is egyértelmű volt, hogy a (közel)jövő útja ez; szemben a papíralapú, kartotékrendszerű, meglehetősen elavult, még lokálisan (értsd: adott megyén belül) is nehezen követhető adminisztrációval.

A Magyar Labdarúgó Szövetség égisze alatt működő szervezeti egységek közül a Pest Megyei Igazgatóság (2010 végéig mint Pest Megyei Labdarúgó Szövetség) az ország fővárosa és 19 megyéje közül hosszú évek óta a legaktívabb, értsd: a legtöbb sportszervezetet tömörítő, a legtöbb személyt foglalkoztató és a legtöbb versenyt szervező apparátus. A 2017/2018-as versenyévben összesen **45.958 db regisztráció kötődött valamelyik Pest megyei versenyhez** a Bozsik-program intézményi és egyesületi moduljában résztvevő gyermekektől a futsalos öregfiúkig bezárólag. [Összehasonlításként: az ebben a sorrendben Pest megyét követő Budapesten ugyanez a szám 34.267 db volt, a 3. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében 26.055 db, míg a 20. Nógrád megyében 8.358 db. Az országos összesítés 338.257 db regisztrációt mutat; vagyis **a Pest megyei futballaktivitás az országos aktivitás 13,6%-a.**]

Közvetlen előzmények, avagy az igazolási-átigazolási eljárásrend változtatásának szükségességéről

Ennyi futbalozni vágyó személy nyilvántartása komoly adminisztrációs feladatot jelent és követeli meg annak feltételrendszerét (technikai eszközök, humán erőforrás, munkaszervezés).

Ami azt illeti: az elmúlt bő egy évtizedben, de leginkább 2011 óta – köszönhetően a kormány által megteremtett TAO-támogatási rendszernek és az MLSZ ezzel összefüggésben végzett szisztematikus munkájának – óriási mértékben nőtt a szervezett keretek között az MLSZ és – maradjunk a saját házuk táján – a Pest Megyei Igazgatóság versenyrendszereiben a labdarúgó sportágat üzni akarók száma. Hogy ezt számokkal is alátámasszuk: a 2009/2010-es 12.221 db és a 2017/2018-as 45.958 db regisztráció **276,1%-os emelkedést jelent Pest megyében.** [Országos összesen- adatok ugyanebben az időszakban: 128.634 db-ról 338.257 db-ra nőtt a regisztrációk/versenyengedélyek száma, 163%-kal.]

2018 nyarára elodázhatatlan lett, hogy a korábbi esztendő alatt szokássá vált, leginkább még a kétezres évek közepe óta némiképpen mindig kényszerűen „tovább cipelt” (...), mind a hivatali apparátus, mind a klubok ügyintézői számára roppant nehezen elviselhető „hagyományokat” egyszer s mindenkorra „levetkőzzük”...

Közel kétéves tervezgetést, ötletelést, előkészítést követően kollégáim, Adamcsek András versenyszervezési csoportvezető és a feladatokban leginkább érintett Seida Csaba IÁB-irodavezető hathatós munkájával született meg az új eljárásrend, amelyet 2018 nyarán vezettünk be, amellyel igazgatóságunk célja az volt, hogy egy igazságosabb, élhetőbb, kezelhetőbb rendszert működtessünk a klubokkal közösen. Nevezetesen azért, hogy akik időben és pontosan/hiánytalanul töltik fel kérelmeiket, ne szenvedhessenek hátrányt az úgynevezett sürgős és/vagy problémás kérelmekkel szemben, továbbá azért, hogy kényelmesebb, tervezhetőbb és hatékonyabb legyen a kiszolgálás.

A korábbi években ugyanis a nyári (át)igazolási időszakban napi szinten volt tapasztalható hivatalunkban a sorban állás az irodák előtt. Jellemző volt ez azért, mert gyakran ügyfeleink a feltöltés (korábban: papír alapú beadás) napján vagy másnap már személyesen jelentkeztek a dokumentumokért, s a helyszínen várták meg azok elkészültét, rosszabb esetben ott pótolták a hiányosságo(ka)t és tovább vártak a jóváhagyásra, így egyrészt jóval lassabban ment a feldolgozás, másrészt hátrányt szenved(het)tek azok, akik otthon vártak arra, hogy jóváhagyott státuszt kapjon a kérelmük és jöhessenek érte, pedig már korábban beadták. 2018-ban az átigazolási időszak végét jelentő augusztus 31-i, pénteki (!) napon közel 350 kérelem került feltöltésre a rendszerbe, s a hétvége közelsége miatt ez extrém leterhelést jelentett ügyintézőinknek. Az ilyen „sűrű” napokon sokszor keresnek meg minket azzal, hogy csak egy darabra van szükségük, amit fel kellene dolgozni, de ha minden ilyen kérésnek eleget tennénk, akkor ugyanott tartanánk, mint korábban, egész nap „csak” 1-1 darabokat dolgoznánk fel és a többiek kerülnének hátrányba. Eljárási rendünkben maximum 8 nap átfutási időt adtunk meg, ami egy rövid időtől eltekintve átlagosan 2-4 nap volt (hiánytalan kérelem esetében). Ez azt jelenti, hogy aki vasárnap, esetleg hétfőn beadta a kérelmét, az jó eséllyel legkésőbb pénteken elvihette, de aki csak hét közben töltötte fel, annál előfordulhatott, hogy a soron következő hétvégén nem játszhatott az érintett játékos. A kérelmek feldolgozásában további akadály volt a kezelhetetlen mennyiségű hívás (kb. napi 60-80 db) és e-mail (kb. napi 100 db), pedig az ezek során felmerülő kérdésekre a választ az egyesületek képviselői túlnyomórészt megtalálnák a NYIASZ-ban is (vagy éppen az IFA-val kapcsolatos problémáknál a HelpDesk az illetékesebb).

A felsorolt nehézségek méregfogát szerettük volna kihúzni azzal, hogy 2018 nyarán bevezettük és betartattuk az időrendi sorrendben való feldolgozást, az időpontfoglalást és a postázást. A 2018-as nyári átigazolási szezon volt a (fő)próba, amely az új eljárás rendünkkel ment végig.

Mivel az új rend(szer) alkalmazása és a tapasztalatok folyamatos begyűjtése, majd kiértékelése alapján éreztük/tudtuk, hogy még nem tökéletes az újítás, ezért az új eljárásrend első fél, illetve már egy esztendejének tapasztalatait online kérdőív segítségével mértük fel azon egyesületi ügyintézők körében, akik az igazolási-átigazolási ügyintézés során az MLSZ Pest Megyei Igazgatósággal kapcsolatban álltak, állnak.

Célunk, hogy levonjuk a tanulságokat, átgondoljuk a beérkezett, illetve az általunk is megfogalmazott módosító javaslatokat; mindezekkel pedig az eljárásrendet továbbfejleszthessük és azt még inkább ügyfeleink – figyelembe vehető – igényeihez igazíthassuk.

Az alábbiakban szemelvényekben és teljes körűen is ismertetjük a kérdőív eredményeit.

Kollégáim és a magam nevében köszönöm türelmüket és a közvélemény-kutatásban részt vett sportvezetőtársaim együttműködését.

Budapest, 2019. június 24.

Üdvözlettel:

Benkő Tamás igazgató
MLSZ Pest Megyei Igazgatóság

A Pest megyei sportszervezetek egyértelműen pozitívnak értékelik az igazgatóság által 2018 nyarán bevezetett új IÁB-eljárásrendet

Amint arról már korábban értesülhettek a Pest megyei egyesületek, igazgatóságunk 2018 nyarán új eljárási és ügyfélfogadási rendet vezetett be. Az átigazolási időszak lejárta után kíváncsiak voltunk, hogy a klubok ügyintézői mit gondolnak az újításokról, hol szorul még finomításra a rendszer, ezért októberben kiküldtünk egy kérdőívet, melyet végül 126 fő töltött ki. Az eredményeket ezúton tesszük közzé változatlanul, s mellette kitérünk néhány, általunk fontosnak vélt statisztikára is.

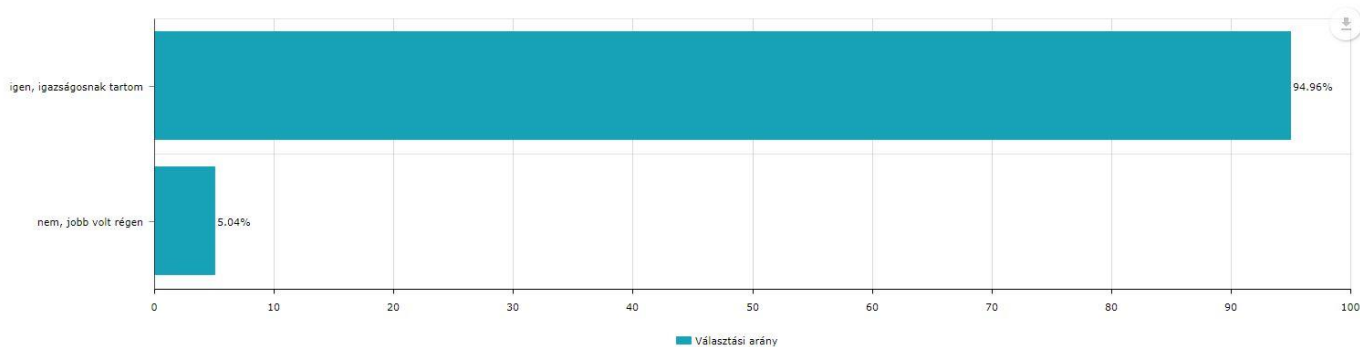
I. Kérelmek feldolgozása

Az első – és talán legfontosabb – változtatásunk szerint a kérelmeket szigorúan beadási sorrendben dolgoztuk fel. Bár a kérdőívben páran megemlítették, hogy ez az elv szerintük sérült, ez idáig senkivel nem volt kivételezés. Mindössze két, objektíven meghatározható esetben készülhet(ett) el hamarabb kérelem, mint másé, ami félreértésre adhatott okot:

- az átvevő egyesület másik megyei igazgatósághoz tartozott, az ő kérelmeiknél jelent meg az adott labdarúgó átigazolása, s ők a saját ütemükben és rendjüknek megfelelően dolgozták azt fel;
- nem átigazolási kérelem volt, csak „sima” versenyengedély-kérelem, ami az IFA-ban külön fülön jelenik meg: ezeket a kérelmeket is sorrendben dolgozzuk fel, ugyanakkor a versenyengedély-kérelmek – amelyekhez nem kell különféle dokumentumokat csatolnia a kluboknak és azokat az igazgatóságon ellenőrizni!... – esetében jóval gyorsabban történik meg a jóváhagyás, így előbb készülnek el, mint az egyes igazolási, átigazolási kérelmek.

Ettől függetlenül – mint ahogy azt az alábbi 1. diagram is mutatja – a kérelmek feldolgozásának elvével szinte mindenki egyetértett, s elvetette a korábbi rendszert, melynek során a személyes megjelenés, esetleg a telefonon, email-en keresztül érkezett kérések élveztek előnyt.

17. Egyetért azzal az elvvel, hogy beadási sorrendben dolgozzák fel az ügyintézők a kérelmeket?

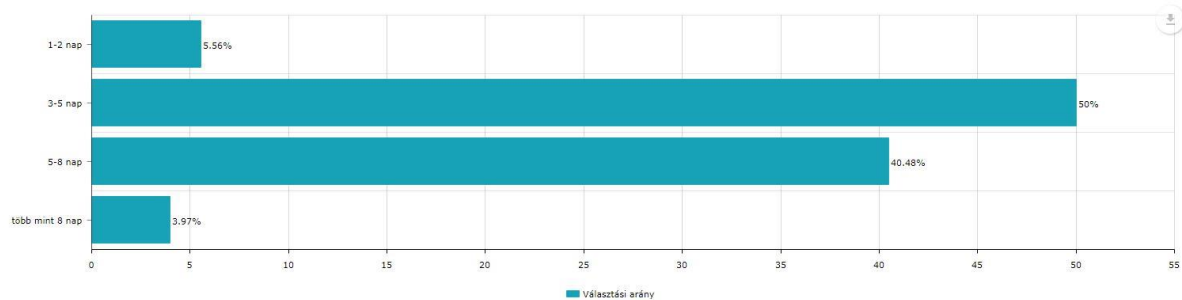


Válaszlehetőségek	Választási arány	
igen, igazságosnak tartom	94.96%	113
nem, jobb volt régen	5.04%	6
		Összesen: 119

1. diagram

Az eljárási rendünkben előzetesen azt jelöltük meg, hogy átigazolási időszakon kívül 5 nap alatt, átigazolási időszakon belül 8 nap alatt dolgozzuk fel a beérkező kérelmeket. Az átfutási idő elsősorban attól függ, hogy mennyi kérelem érkezik be egyszerre, továbbá attól is, hogy hiányos vagy hiánytalan-e az adott kérelem. A lenti kimutatás (2. diagram) természetesen csak körülbelüli képet mutat, mindenesetre 96 százalékban azt jelölték meg az ügyintézők, hogy igazolásaik elkészültek 8 napon belül, ebből 6 százalék 1-2 napon, 50 százalék 3-5 napon belül kapta meg a dokumentumait.

21. Átlagosan hány nap alatt készültek el az igazolásai?

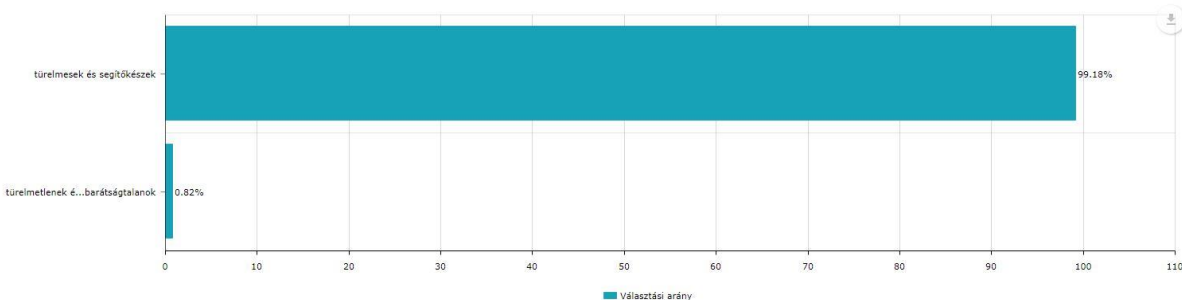


Válaszlehetőségek	Választási arány	
1-2 nap	5.56%	7
3-5 nap	50.00%	63
5-8 nap	40.48%	51
több mint 8 nap	3.97%	5
		Összesen: 126

2. diagram

Az egyik leginkább egyhangú választ az ügyintézőinkkel kapcsolatban kaptuk, 99 százalék találta őket türelmesnek és segítőkésznek, amit ezúton köszönünk; igyekszünk a jövőben is ennek megfelelően dolgozni.

15. Milyenek találta ügyintézőinket?



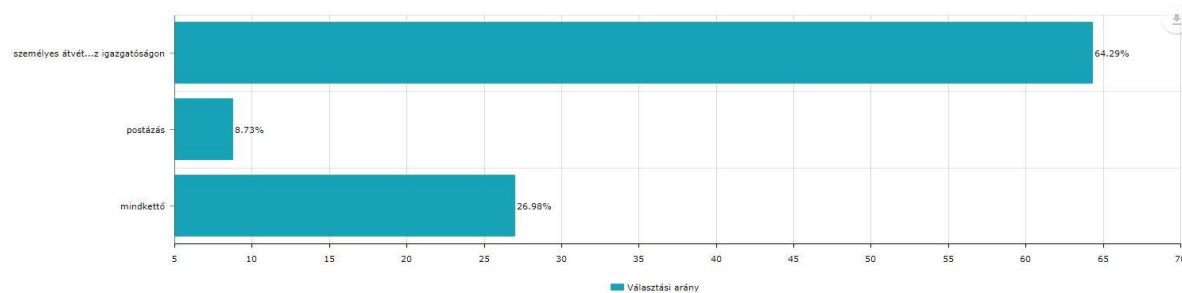
Válaszlehetőségek	Választási arány	
türelmesek és segítőkészek	99.18%	121
türelmetlenek és barátságatlanok	0.82%	1
		Összesen: 122

3. diagram

II. Postázás

Az elkészült dokumentumok átvételének módját kibővítettük a postázással, melyet a kitöltők 86 százaléka jó ötletnek tart, s több mint 35 százaléka élt is vele.

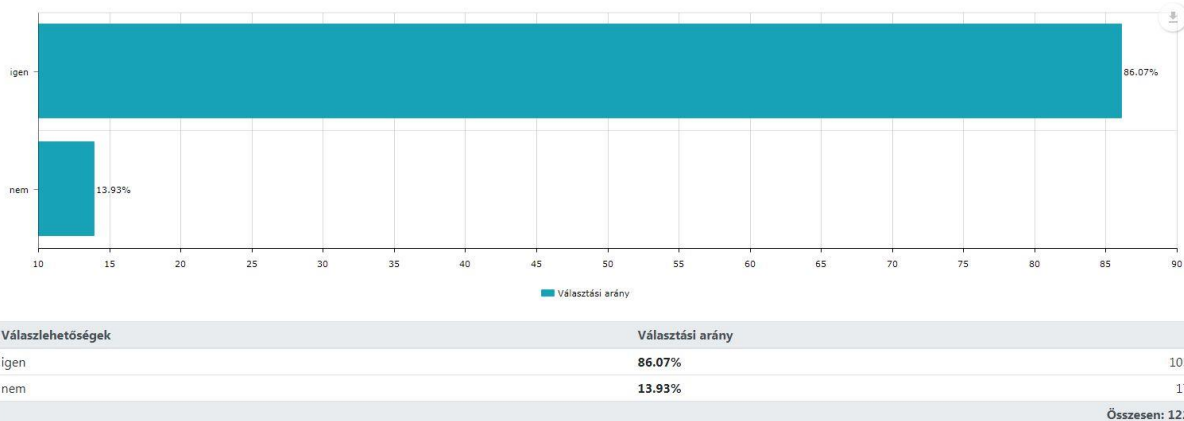
7. Jellemzően milyen módot választottak az átvételre?



Válaszlehetőségek	Választási arány	
személyes átvétel az igazgatóságon	64.29%	81
postázás	8.73%	11
mindkettő	26.98%	34
		Összesen: 126

4. diagram

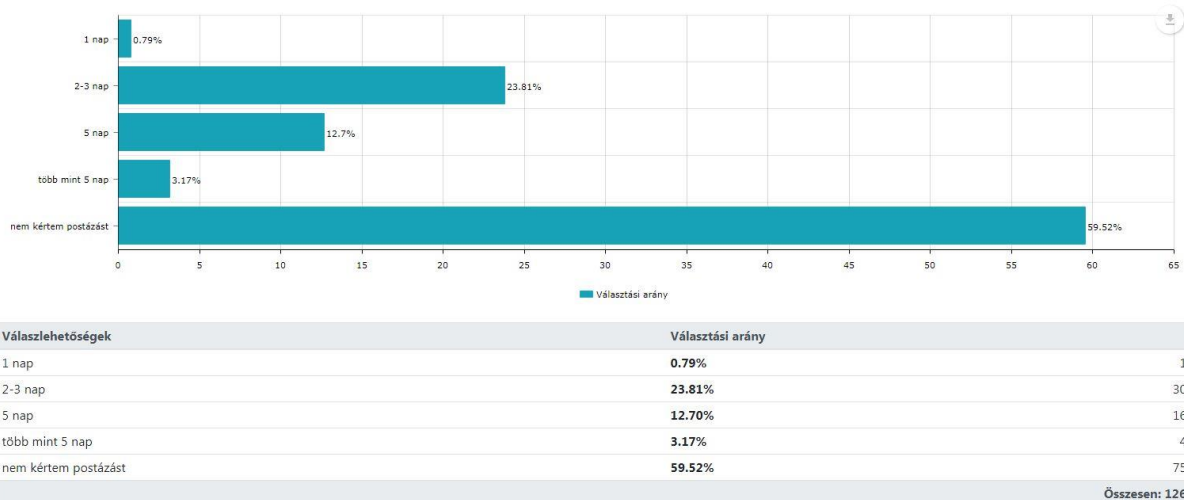
10. Összességében jó ötletnek tartja-e a postázást?



5. diagram

Tapasztalataink alapján az átigazolási időszak elején, a tömeges versenyengedély-kérelmekkor, valamint átigazolási időszakon kívül volt népszerű ez a módszer, amikor kevésbé volt sürgős a dokumentumok megléte. Aki élt ezzel a plusz szolgáltatással, az jellemzően 5 napon belül, leginkább 2-3 nap alatt kapta kézhez a szükséges papírokat (6. diagram).

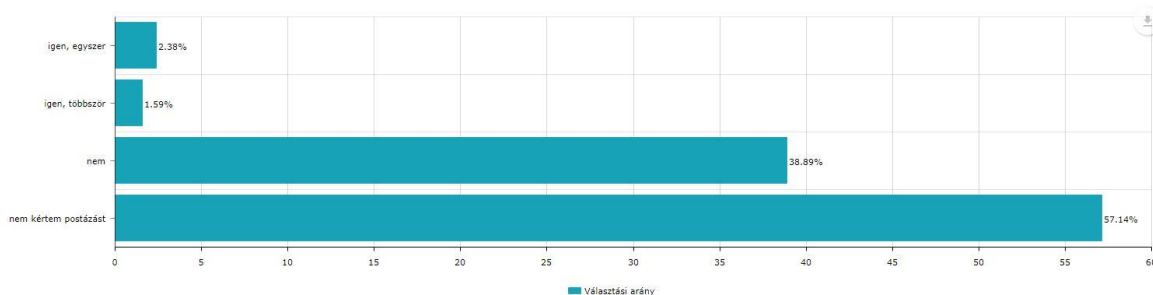
8. Amennyiben postázást választott, a dokumentum elkészültétől számítva mennyi idő alatt kapta kézhez a levelet?



6. diagram

Bár a túlnyomó többséggel nem fordult elő, de nem szabad elmenni amellett sem, hogy sajnos a kitöltők négy százaléka (7. diagram) vallotta azt, hogy a postázás miatt nem tudott játszani hétvégén a játékos. Ennek alapján javasoljuk, hogy amennyiben nem szeretne személyesen bejönni egy papírért, úgy legalább egy héttel az esedékes mérkőzés előtt töltsse fel a kérelmet, hogy a postázásra is maradjon elegendő idő.

9. Elfordult olyan, hogy a postázás miatt nem tudott játszani hétvégén a játékos?



Válaszlehetőségek	Választási arány	
igen, egyszer	2.38%	3
igen, többször	1.59%	2
nem	38.89%	49
nem kértem postázást	57.14%	72
		Összesen: 126

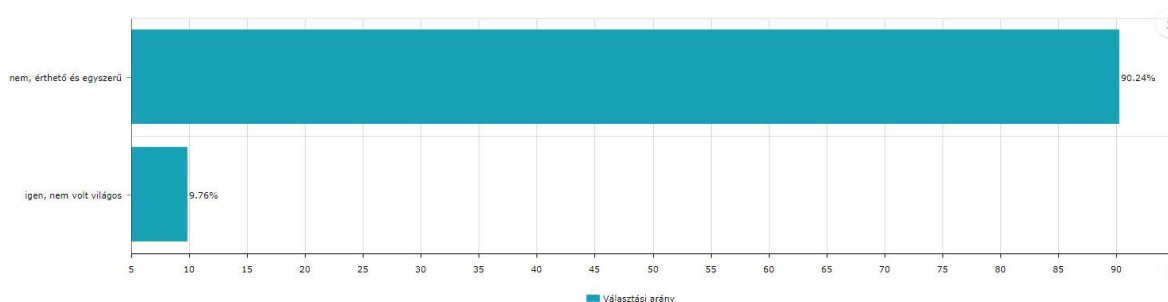
7. diagram

III. Időpontfoglaló

Amint az a 4. diagramon látszik, a kitöltők 65 százaléka személyesen vette át az elkészült iratokat igazgatóságunkon. Ezekre az esetekre bevezettük az időpontfoglalót, aminek kezelésére a válaszadók 90 százaléka azt írta, hogy érthető és egyszerű. Mi is tapasztaltuk azonban, hogy ezen a téren voltak félreértések, amelyek két tényezőből fakadtak:

- az IFA-ban is fellelhető egy időpontfoglaló menüpont, ez azonban sajnos nem túl hatékony, így kénytelenek voltunk egy másik megoldást keresni;
- többek számára nem volt egyértelmű, hogy az általunk készített, honlapunkon megtalálható Google-naptár, amely időpontfoglalóként szolgál, **az ügyfelek számára csak olvasható státuszú**, írni nem tudnak bele. Ennek az **a célja, hogy a jóváhagyásunk nélkül ne jelentkezzen be senki**, hiszen lehet, hogy olyan dokumentumért jönne az ügyintéző, ami még el sem készült (beadott, hiányos, hiánypótoló státuszú). Amint azt az eljárási rendünkben feltüntettük, **időpontfoglalás csak az elkészült dokumentumokról szóló tájékoztató levelünk kiküldése után lehetséges, ÍRÁSBAN.**

12. Személyes átvételnél okozott-e gondot az időpontfoglaló?



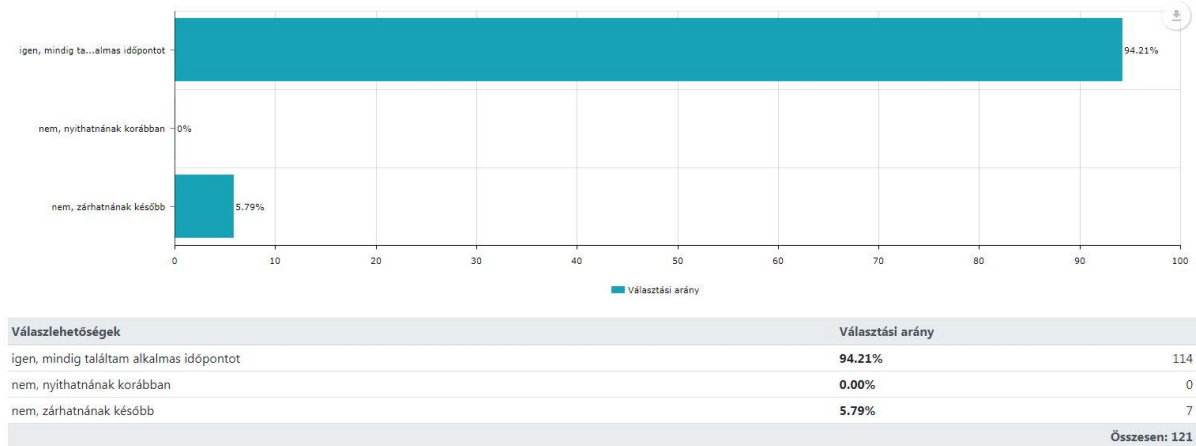
Válaszlehetőségek	Választási arány	
nem, érthető és egyszerű	90.24%	111
igen, nem volt világos	9.76%	12
		Összesen: 123

8. diagram

IV. Ügyfélfogadás

Módosítottunk az ügyfélfogadási időnkön, a kritikus átigazolási időszakban opcionálisan (!) korábban nyitunk és később zárunk; ezzel a válaszadók 94 százaléka elégedett volt, viszont nem egészen 6 százalék szerint zárhatnánk később. Tekintettel arra, hogy nyáron 18.30-ig fogadjuk az ügyfeleket, feltételezzük, hogy ez a 6 százalék inkább az egyéb időszakokban érvényes 16 órás zárásra vonatkozik.

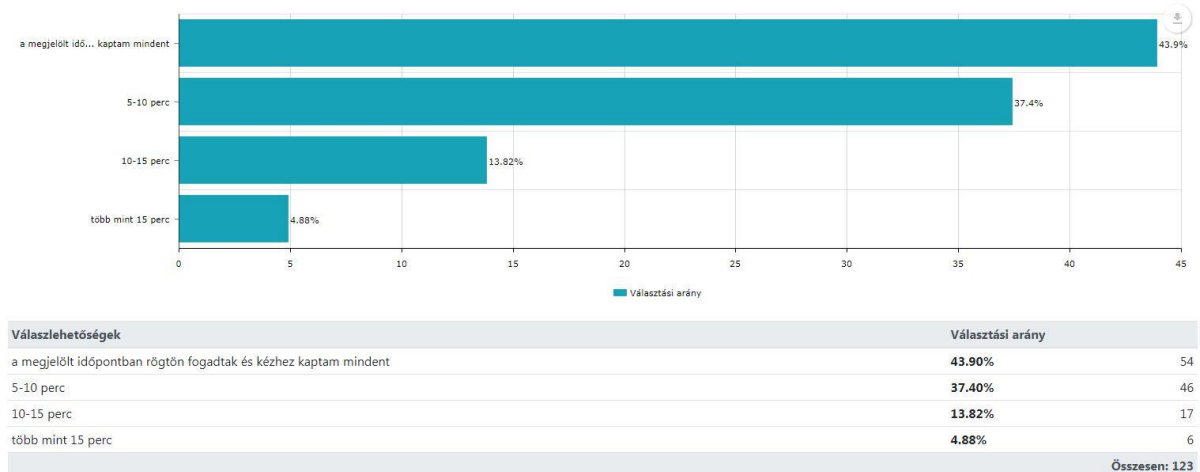
11. Elégedett volt az ügyfélfogadási idővel?



9. diagram

Ami a korábbi évekhez képest elévülhetetlen érdem – s ahogy mi is tapasztaltuk, azt most az ügyfelek is alátámasztották –, hogy személyes átvétel esetén a várakozási idő jelentősen lecsökkent. Az ügyfelek válaszai alapján 95 százalék 15 percnél kevesebbet várt, ebből 44 százalék rögtön érkezésekor kézhez kapott mindent, 37 százalék 5-10 percet, majdnem 14 százalék pedig 10-15 percet várt, és csupán 5 százalék töltött az igazgatóságon 15 percnél több időt.

14. Személyes átvételnél mennyi időt kellett várakoznia (számla elkészültével együtt)?



A diagramok böngészésekor érdemes figyelembe venni, hogy ügyintézőink a 2018/2019-es szezonban összesen 9.964 db új és átigazolási kérelmet dolgoztak fel, valamint 28.024 db versenyengedélyt nyomtattak ki labdarúgás és futsal szakágban.

Igazgatóságunk a tapasztalatok és a beérkező észrevételek alapján igyekszik továbbfejleszteni a 2018 nyarán érvénybe léptetett IÁB-ügyekkel kapcsolatos eljárési és ügyfélfogadási rendjét, melyről hamarosan a szokásos fórumainkon keresztül értesítjük az egyesületeket.