

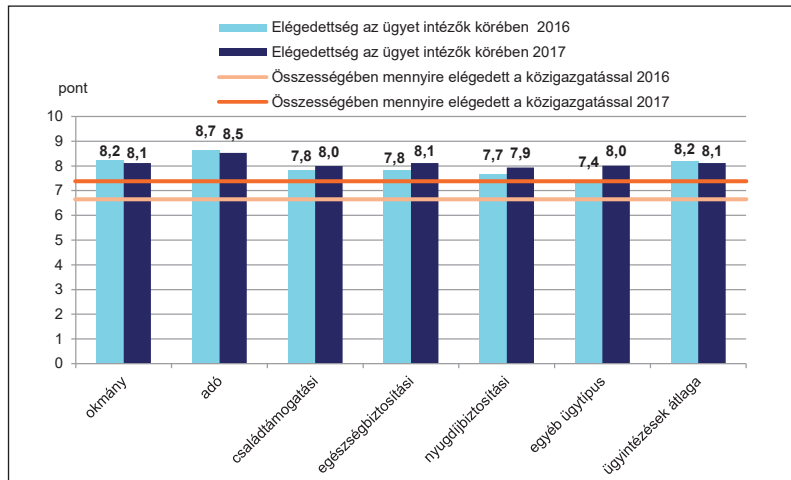
H.5.1. Az állampolgárok konkrét közigazgatási ügyintézással kapcsolatos elégedettsége

A véleményfelmérések kiemelten fontosak a közigazgatásban. Az elégedettségi mutatók visszajelzést adnak arról, hogyan viszonyul a lakosság a közigazgatás szolgáltatásaihoz. Ez azért fontos, mert a lakosság elégedettsége nem más jelent itt, mint megfelelést – a vállalkozások melletti – legfontosabb partnerkörnek. Az indikátor az ügyfelek konkrét tapasztalataira alapuló percepcióját vizsgálja: a válaszadónak az adott közigazgatási szolgáltatás (ügyintézés) igénybevételével kapcsolatos élményére, elégedettségére vonatkozó információt rögzíti.

A reprezentatív, 2500 fő megkérdezésével lebonyolított *Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérés* alapján a felnőtt magyar lakosság a megkérdezést megelőző három évben szinte kivétel nélkül kapcsolatba került ügyfélként a közigazgatási rendszer 12 definiált ügytípusának legalább egyikével (az ábrán a könnyebb áttekinthetőség végett ezeket 6 kategóriába vontuk össze). A legtöbb válaszadó a személyijövedelemadó-ügyintézt jelölte meg (57%), a lakosok szintén jelentős hányada (43%) folytatott okmányügyintézt, a megkérdezettek közel ötödének kellett gépjármű-ügyintézt végeznie.

A kapott részletes válaszok alapján általánosságban megállapítható, hogy a lakosok a vizsgált közigazgatási ügyintézési területeken folyó munkával részleteiben és összességében is igen elégedettek. A kérdés inkább úgy vetődik fel, hogy melyek azok a csatornák és területek, ahol nagyobb fokú az elégedettség, melyik közigazgatási szegmens nyújt egységesebb teljesítményt minden tényező mentén, illetve hol mutatkoznak gyengeségek. Ügytípusonként vizsgálva a kérdést a válaszadók az önkormányzatnál történt adóügyintézéseikkel a legelégedettebbek. Az ügyintézés attribútumai tekintetében az összes ügytípusra vetítve az ügyintézők felkészültsége, segítőkészsége találkozott a legnagyobb elégedettséggel. A legtöbb negatív ügyfélvisszajelzés az időráfordításra (válaszadó saját ideje), valamint az ügy kezdetétől a befejezéséig eltelt időre vonatkozott, különösen az egészségbiztosítási ügyintézés esetében.

Végül kíváncsiak voltunk arra, hogy összességében mennyire elégedettek a lakosok az egyes állami közszolgáltatási alrendszerekkel. Ennek méréséhez egy 0-tól 10 pontig ter-



Forrás: NKE Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérés

jedő (azaz 11 fokú) skálát használtunk. A skálán a 0 azt jelentette, hogy a válaszadó egyáltalán nem elégedett az adott alrendszerrel, a 10 pedig azt, hogy teljes mértékben elégedett vele. A kapott eredmények alapján a közigazgatás messze jobban teljesít, mint a másik három vizsgált alrendszer (oktatás, egészségügy és igazságszolgáltatás), akár a legjobb értékelések (10-es és 9-es értékek) arányát, akár a skálaátlagokat vesszük figyelembe. A legnagyobb távolság a közigazgatás (7,4 pont) és az egészségügy (5 pont) átlagos megítélése között húzódott, de az értékelésükben közelebb lévő igazságszolgáltatáshoz (6,3) és oktatáshoz (6) képest is szignifikánsan elégedettebbek a válaszadók a közigazgatással.

A tavalyi eredményekhez képest az egyes ügytípusok mentén jellemzően 0,1–0,2 pontos, ügytípusonként változó irányú különbségeket mértünk. Az összes válasz figyelembevételével számított általános megítélés a két év között –0,1 pontos, nem szignifikáns változást mutat, azaz kijelenthető, hogy az ügyintézással kapcsolatban továbbra is kiemelkedő elégedettség jellemzi a közigazgatást. A konkrét ügyintézési tapasztalatokat vizsgálva viszont már jelentős növekedés látható a közigazgatással való általános elégedettségben, amely a 2016-os 6,7 ponthoz képest 0,7 ponttal emelkedett, így csökkentve az általános és konkrét percepció közti távolságot. Ezt erősíti a lakosság azonosulása azzal az állítással, hogy „a magyar közigazgatás hatékonyan működik”: 20%-uk teljes mértékben, 48%-uk többnyire, míg 21%-uk inkább nem, 7%-uk egyáltalán nem értett egyet vele.

A konkrét közigazgatási ügyintézési tapasztalatokkal továbbra is elégedett a lakosság, ehhez zárkózik fel a közigazgatás általános megítélése.