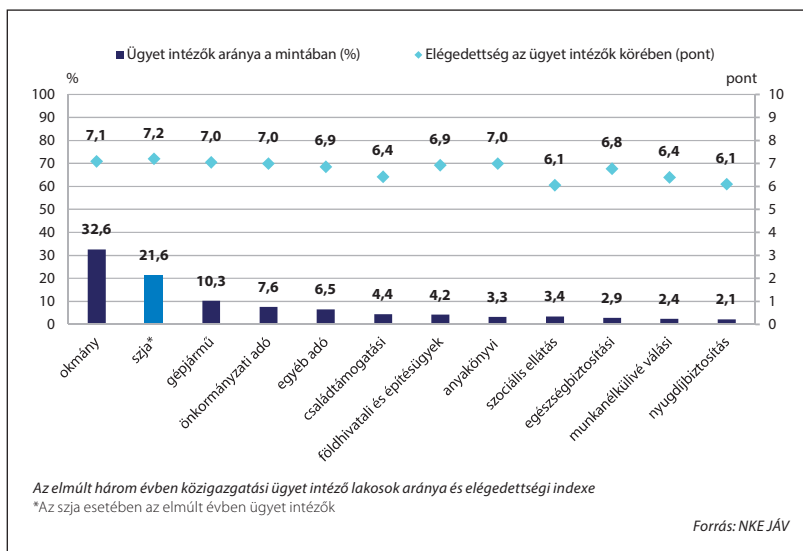


H.5.1. Az állampolgárok közigazgatással kapcsolatos elégedettsége

Minden piaci szolgáltatás fontos fokmérője az igénybe vevők elégedettsége, illetve – ennek hatására – a bennük kialakult kép a szolgáltatást nyújtóról. Az elégedettségmérés ugyanis képes összesíteni mindazon információt (ár, minőség, kiszolgálás stb.), amely alapján kiderül, hogy az ügyfél mely piaci versenyzőt választja. Mára megszokhattuk, hogy a közigazgatás – versenyszituáció hiányában is – igyekszik ügyfeleinek minél magasabb szintű szolgáltatást nyújtani, és elégedettségük mérésével megbizonyosodni ennek eredményéről. A közigazgatási véleményfelmérések elterjedése elsősorban annak köszönhető, hogy maga a mérés egyszerű és költségkímélő, képes gyors visszajelzést adni, és könnyen kommunikálható. Mégis, népszerűsége ellenére azt tapasztaljuk, hogy kellő módszertani megalapozás és fordítókulcs híján ezek az elégedettségi mutatók inkább támogatják a PR-t, mint az elemzésen alapuló szolgáltatásfejlesztést.

A közigazgatással való elégedettséget ezért is kell a megszokottnál több módszertani megfontolással mérni és értelmezni. A kihívást az jelenti, hogy a lakosság számára nehezen megfogható (széles értelmezési tartományban mozgó), azzal viszonylag ritkán kapcsolatba kerülő, erősen kontextusfüggő közigazgatásról kérjük a megkérdezettek – érzeten alapuló – ítéletét, amelyet számos tényező eltérő módokon befolyásolhat.

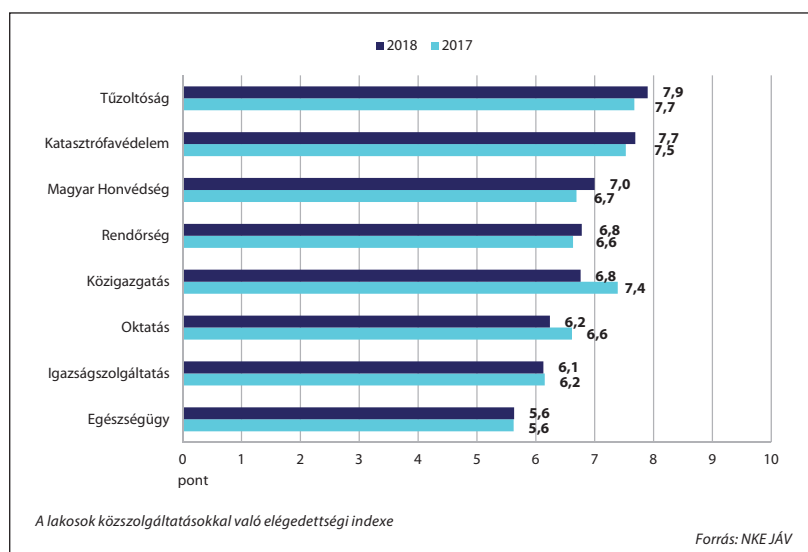
Az indikátor ezért elsősorban az ügyfelek konkrét tapasztalatra alapuló percepcióját vizsgálja: a válaszadónak az adott



közigazgatási szolgáltatás (ügyintézés) igénybevételével kapcsolatos élményére, elégedettségére vonatkozó információt rögzíti. A 2018-as reprezentatív, 2500 fős felnőtt magyar lakosságra kiterjedő felmérés alapján a megkérdezettek igen elégedettek a közigazgatás működésével (0–10-ig terjedő skálán az átlag 6,76). Az ügyet intézők az átlagnál kedvezőbben (6,82), míg az ügyet nem intézők kedvezőtlenebbül (6,66) ítélték meg a közigazgatást.

Ügytípusonként vizsgálva a válaszadók a személyijövedelemadó-ügyintézésrel a legelégedettebbek, és vélhetően az intézett ügy természetéből fakadóan a valamilyen pénzügyi ellátásra való jogosultság megállapításával a legkevésbé. A közigazgatás egészének általános megítélése 2018-ban is jellemzően alatta marad annak, mint amit valamilyen konkrét ügyintézésre kérdezve kapunk.

A közigazgatás általános megítélése az előző évhez képest visszaesést mutat, ennek oka az eltérő kontextus. Több kutatás is megerősíti, hogy minél inkább szakmai (az ügyintézését előtérbe helyező) kontextusba helyezük a közigazgatást, annál kedvezőbb a megítélése, ami a tavalyi – specifikusan közigazgatásra fókuszáló – felmérés magasabb eredményeit is magyarázza. Ha pedig más, állami feladatellátással való – általánosított – elégedettséget vizsgálunk, azt tapasztaljuk, hogy a közigazgatás a védelmi funkciót betöltő ágazatok mögött, de a humán szolgáltatásokat megelőzve helyezkedik el a képzeletbeli ranglétrán.



A közigazgatás általános megítélése (6,76) és a közigazgatási ügyintézési tapasztalatok (6,83) kapcsán mért elégedettség is kedvező.