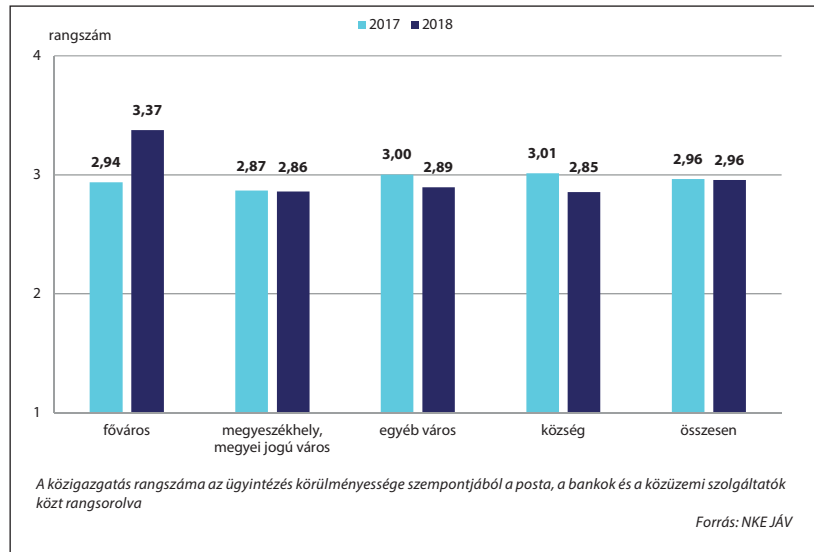


H.5.4. A közigazgatási ügyintézés körülményessége

A dimenzióban bemutatott ügyfélelégedettség-mérési eredmények alapján láthatjuk, hogy a lakosság alapvetően elégedett a közigazgatási ügyintézési szolgáltatásokkal, mind a konkrét ügye elintézéséhez szükséges információk beszerezhetőségével, mind a hivatali ügyintézők munkájával és összességében ügye hivatali ügyintézésével is. Mivel az elégedettség szubjektív kategória, és mint ilyen, egyénekenként (és időben) változhat, ezért rákérdeztünk arra is, hogy összességében, az előzetes elvárásaihoz képest nehezebben/könnyebben vagy annak megfelelően tudta-e elintézni az ügyét. Ez alapján azt mondhatjuk, hogy a válaszadók 53,3%-a az elvárásainak megfelelőnek, 37,3%-a könnyebbnek, és csupán 9,4%-a ítélte nehezebbnek a legutolsó ügyintézési tapasztalatát az előzetes elvárásaihoz képest.

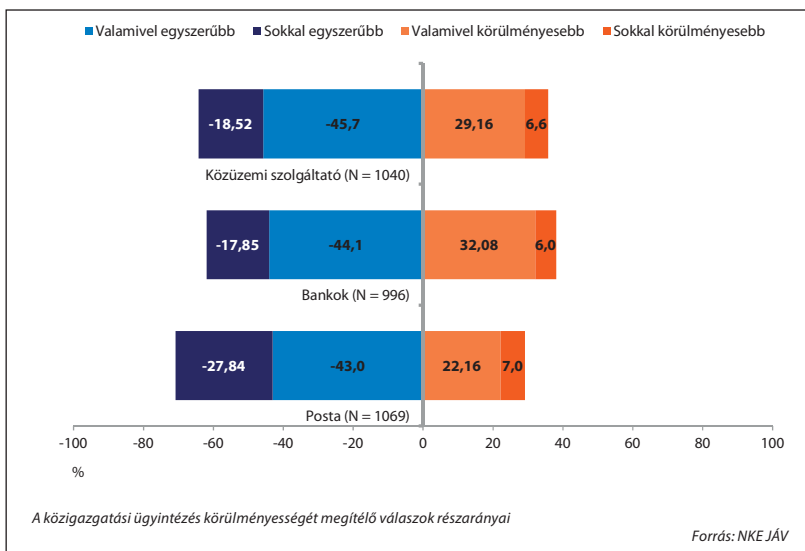
Ez a mutató azonban még mindig nem ad elegendő támpontot annak eldöntéséhez, hogy mi is az az elvárásszint, amelyhez képest az ügyfelek értékelik a közigazgatás (ügyfélszolgálati-ügyintézési) tevékenységét és teljesítményét. Ebben nyújthat némi segítséget a Jó Állam Véleménymérés azon kérdéscsoportja, amely más – nem állami – ügyintézési szolgáltatásokkal veti össze a közigazgatást. A megkérdezetteknek arra kellett válaszolniuk, hogy szerintük a közigazgatási ügyeik intézéséhez képest körülményesebb-e az ügyintézés a felsorolt három másik szolgáltatónál (posta, bankok, közüzemi szolgáltatók). Szolgáltatóként vizsgálva azt tapasztaljuk, hogy a közigazgatáshoz viszonyítva (sok-



kal) egyszerűbb az ügyintézés a postán (70,9%), a bankoknál (61,9%) és a közüzemi szolgáltatóknál is (64,3%).

A mindhárom kérdésre válaszolók (N = 941) értékelése alapján – akárcsak 2017-ben – a közigazgatás átlagos rangszáma 2,96-nak adódik. Jellemzően a 4. helyre sorolták a közigazgatási ügyintézés (44,6% vélte mindegyik szolgáltatóhoz képest körülményesebbnek). Ezt mutatja az ábrán látható rangszám is településtípus szerinti bontásban, amelyből kiderül, hogy a fővárosban kevésbé kedvező a közigazgatás megítélése (vagy jobb a megítélése a többi szolgáltatóknak) a vidékhez képest. Az egyértelmű következtetések levonását alapvetően nehezíti, hogy a kérdőív terjedelmi korlátai okán nem lehetett leszűkíteni azonos fajsúlyú ügyekre az adott szolgáltató megítélését, így értelemszerűen más értékelés alá esik egy csekkfeladás, egy készpénzfelvétel vagy mérőóraállás bejelentése a jellemzően komplexebb közigazgatási ügyekhez képest. A jövőben tehát érdemes lesz azonos bonyolultságú ügyek (például hitelügyintézés, fogyasztóátírás, kézbesítési meghatalmazás) összevetését kérni a válaszadóktól.

A hátrébb sorolódás mögött tehát véleményünk szerint inkább olyan adottságai, strukturális jellemzői állnak a közigazgatásnak, amelyek a többi szolgáltató esetében nem jelentkeznek markánsan. Ezek közé sorolhatók a különböző szervezetek (egyébként egységesülő) heterogén ügyintézési szolgáltatásai, megoldásai, a ritkább ügyintézési alkalom és a már említett komplexitás is.



A közigazgatási ügyintézés továbbra is körülményesebbnek érzik az állampolgárok a postai, banki vagy közüzemi szolgáltatóknál tapasztalt ügyintézéshez képest.