

Arra keressük a választ, hogy ismerik, értik és használják-e az állampolgárok a közigazgatást, valamint megfelel-e az elvárásainak, a tapasztalataik megfelelnek-e az igényeiknek, és összességében elégedettek-e a közigazgatással. A felmérés lehetővé teszi a mélyebb összefüggések elemzését az ügyfelek preferenciáit és szolgáltatás-igénybevételi szokásait érintően. A dimenzió közvetetten azokat a tényezőket is felöleli, amelyek a közigazgatás *reszponzivitását*, az igényeknek való megfelelőségét, a jó közigazgatással szembeni elvárások visszacsatolását befolyásolják.

Hasonlóképp a többi hatásterülethez, a vizsgálati tárgy komplexitásából fakadóan a mérés pontossága és a narratív értelmezhetőség közötti kompromisszumra törekedtünk. Az indikátorok alkalmazásánál értelemszerűen a legfontosabb korlátokat az adatok elérhetősége, az adatgyűjtés minősége jelentette. Röviden, a *Jelentés*be kerülő indikátoroknak az alábbi követelményegyüttesnek kell megfelelniük:

- A *relevancieszt* során azt vizsgáltuk, hogy az adott képesség, dimenzió szempontjából képes-e jól (azaz minél közvetlenebbül és önállóan) leírni és mérhetővé tenni a jelenséget.
- Az értékvizsgálat lényege, hogy nem csupán leíró adatokat kerestünk, hanem olyanokat, amelyek elmozdulása, tendenciája egyértelműen jelzi, hogy hozzájárul-e a Jó Államhoz, vagy annak ellenében hat, rontva a közigazgatási képességet.
- Végül azt vizsgáltuk, hogy rendelkezésre állnak-e az adott indikátor kapcsán longitudinális, megbízható idősoros adatok vagy adatforrások.

2018. évi bevezető gondolatok

Az elmúlt négy évben a lakossági kérdőív függvényében gyakran változó 5. dimenzió mutatóit nem számolva 20 indikátorból 12 változatlan módszertannal őrzi helyét a *Jelentés*ben. A további 8 indikátor helyén pedig az idei kiadással együtt immár 17 mutatószámot „próbáltunk ki” részben az adatszolgáltatás megszűnése, részben a fent leírt mérhetősségi tesztek eredményeként. Az idei *Jelentés* megőrizte a nemzetközi mutatókat, tovább bővítette az egyes vizsgálati tárgyköröket, igyekezett még több elemzési érdekességgel szolgálni.

1. **Hozzáférhetőség:** A dimenzióban a direkt közigazgatási szolgáltatásnyújtás mennyiségi paramétereit mutattuk be a három fő közigazgatási csatorna tekintetében. Egyfelől milyen mértékben veszik igénybe az ügyfelek a szolgáltatásnyújtás legújabb formáit, másfelől milyen mértékben bővül a személyes ügyfélkiszolgálás kínálata, illetve elérhetősége. Ennek kapcsán arra hívjuk fel a figyelmet, hogy a közigazgatási ügyintézési szükséglet volumenét állandónak tekintve (figyelmet kívül hagyva a szabályozásból fakadó terhek mértékének változását) az egymással konkuráló ügyintézési csatornák egyidejű fejlesztése visszatarthatja a kihasználtsági mutatók növekedését. A tavalyi év teljesítményadataiból már kiolvashatók azok a fejlesztési eredmények (különösen a NAV által

megvalósított eSZJA-rendszernek köszönhetően), amelyek kiemelték a holtpontról a hazai e-ügyintézési igénybevételt.

2. **Ügyfélteher:** A dimenzióban döntően a közigazgatás proaktív hozzáállása kerül górcső alá, vagyis hogy mennyiben képes az ügyfelek terheit megszüntetni vagy magára vállalni. Ehelyütt szintén egy átgondolt közigazgatási ügyfélterelési stratégia hiányát látjuk problémának: a személyes ügyintézés minőségi és mennyiségi fejlesztése nem segít az egyébként költséghatékonyabb ügyintézési csatornák térnyerésében. Ugyanakkor egyértelműen látszik az a kormányzati tendencia, amely az ügyféloldali terhek erőteljes csökkentéséhez járul hozzá. Ezért is vezettük be az ún. mobilis közigazgatási ügyintézési lehetőség terjedésének mutatóját, amely a megváltozó közigazgatási feladatellátás hatására az egyes településekről elkerülő szervezeti szintű ügyintézési kiváltó települési ügysegédi rendszer tevékenységét monitorozza. További módszertani újítás, hogy idén először az ügyintézési-várakozási idő országos léptékű statisztikai adatszolgáltatáson nyugszik.

3. **Erőforrás-hatékonyság:** A szűkebb értelemben vett gazdaságossági-költséghatékonysági dimenzió esetében érezzük leginkább a megbízható, teljes közigazgatásra kiterjedő mérések hiányát. Az itt bemutatott indikátorok az egyes (és korántsem az összes) erőforrás bizonyos gazdálkodási, kezelési aspektusait mutatják. A mérési eredményeket vizsgálva azt látjuk, hogy a munkaerőpiacon a közszolgálat szempontjából inkább kedvező átrendeződés zajlik a bérkiegyenlítő irányába. Az önkormányzati ASP-rendszer jogszabályba foglalt kiterjesztése pedig lassan megteremtheti az érdemi hatásmérések lehetőségét.

4. **Felkészültség:** A közigazgatásban dolgozó személyek a közigazgatás arcai, megjelenítői az ügyfelek számára, így komoly jelentősége van annak, hogy mi jellemzi a közigazgatás személyi állományát. Olyan fejlesztéseket indokolt elindítani, amelyek egyszerre növelik a közszolgálati tisztviselőkre és a közigazgatásba vetett állampolgári bizalmat, valamint a közigazgatás vonzerejét és teljesítőképességét. A dimenzióba került indikátorok struktúrája a közszolgálati karrier fontosabb összetevőit képezi le. Összességében elmondható, hogy a még mindig magas fluktuáció ellenére kiegyensúlyozottabb, stabilabb és következőképp szakosítottabb közszolgálat irányába látunk óvatos elmozdulást.

5. **Elégedettség:** A dimenzióba került adatok a *Jó Állam Véleményfelmérés*ből származnak. A kutatás nemre, életkorra, lakhelyre és iskolai végzettségre vonatkozóan reprezentatív, 2500 fős felnőtt lakossági mintán bonyolították le 2018 márciusában. A közigazgatással való elégedettséget a megszokottnál több módszertani megfontolás mentén szükséges 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 megkérdoztetek – érzeten alapuló – ítéletét, amelyet számos tényező eltérő módokon befolyásolhat. Ezen módszertan további finomítása a bevezetőben rögzített kérdéscsoportok jobb megválaszolását segítheti elő a jövőben.