

elégedettek-e a közigazgatással. A Jó Állam kutatási programjának indulása óta másodszor készült reprezentatív felmérés a lakosság (ügyfelek) közigazgatással kapcsolatos tapasztalatairól, véleményéről. A felmérés lehetővé teszi a mélyebb összefüggések elemzését az ügyfelek preferenciáit és szolgáltatás-igénybevételi szokásait érintően. A dimenzió elnevezése kiterjesztően értelmezendő: nem kizárólag a szolgáltatásnyújtással való elégedettséget, hanem közvetetten azokat a tényezőket is felöleli, amelyek a közigazgatás *responzivitását*, az igényeknek való megfelelésségét, a jó közigazgatással szembeni elvárások visszacsatolását befolyásolják.

A fő- és részindikátorok kiválasztásának szempontjai

Hasonlóképp a többi hatásterülethez, a vizsgálati tárgy komplexitásából fakadóan a mérés pontossága és a narratív értelmezhetőség közötti kompromisszumra törekedtünk. Fontos azonban leszögezni, hogy a kiválasztott indikátorok csupán jellemzik az adott közigazgatási képességet, és nem nyújtanak átfogó, átfedés- és hézagmentes elemzést róla. Arra vállalkoztunk, hogy a közigazgatás fentiekben értelmezett teljesítménykonceptiójának minél több aspektusára tudjunk rávilágítani. Az indikátorok alkalmazásánál értelemszerűen a legfontosabb szűrőt az adatok elérhetősége, az adatgyűjtés minősége jelentette. Ez a kutatómunka egyúttal rávilágít arra a problémára, hogy még mindig hiányoznak olyan alapvető mérések, adatszolgáltatások, monitoringrendszerek, amelyek a közigazgatás egészében vizsgálnák a közigazgatási teljesítmény kapacitás-, eredmény- és hatásmutatóit, idősoros jelleggel, azonos fogalomkészlettel és egymásnak megfeleltethető módszerrel. Röviden, a Jelentésbe kerülő indikátoroknak az alábbi követelményegyüttesnek kell megfelelniük:

A *relevanciateszt* 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/jó közigazgatáshoz, avagy annak ellenében hat, rontva a közigazgatási képességet.

A *validításteszt* végül azt vizsgáltuk, hogy rendelkezésre állnak-e az adott indikátor kapcsán longitudinális, megbízható idősoros adatok vagy adatforrások. Az első kettővel szemben ezt a követelményt egy-egy esetben lazítanunk kellett (például a vizsgált jelenség újszerűsége folytán).

2017. évi bevezető gondolatok

A tavalyi Jelentésben szereplő indikátorok döntő többségét frissítettük, hét indikátor helyett pedig újakat választottunk

részben az adatszolgáltatás megszűnése, részben a fent leírt mérhetőségi tesztek eredményeként. Az idei Jelentés módszertani változásaiból fakadóan több nemzetközi, illetve országon belüli, területi összehasonlításra nyílt lehetőség, így egyes vizsgálati területeket több szempontból tudunk elemezni. Az ügyfelek körét – a lehetőségekhez képest – igyekeztünk kiegészíteni a vállalkozásokkal.

- (1) *Hozzáférhetőség*: A dimenzióban a direkt közigazgatási szolgáltatásnyújtás mennyiségi paramétereit mutatuk 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 (figyelmen kívül hagyva a szabályozásból fakadó terhek mértékének változását) az egymással konkuráló ügyintézési csatornák egyidejű fejlesztése visszatérthatja a „kihasználtsági” mutatók növekedését.
- (2) *Ügyfélteher*: A dimenzióban döntően a közigazgatás proaktív hozzáállása kerül górcső alá: mennyiben képes az ügyfelek terheit megszüntetni vagy magára vállalni. Hasonlóan az előző dimenzióval írtakhoz, szintén egy átgondolt közigazgatási ügyfélterelési stratégia hiányát látjuk problémának: a személyes ügyintézés minőségi és mennyiségi fejlesztése nem segít az egyébként költségkímélőbb ügyintézési csatornák térnyerésében. Ugyanakkor egyértelműen látszik az a kormányzati tendencia, amely az ügyféloldali terhek erőteljes csökkentéséhez járul hozzá.
- (3) *Erőforrás-hatékonyság*: A szűkebb értelemben vett gazdaságossági-költségkímélő 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 visszafogott értékek mögött azonban egyelőre nem látszik a valós hatékonysági tartalékok kiaknázásának lehetősége.
- (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 tisztviselőkhöz és a közigazgatásba vetett állampolgári bizalmat, valamint a közigazgatás vonzerejét és teljesítőképességét. A dimenzióba került indikátorok struktúrája az életpályamodellhez igazodik, annak fontosabb összetevőit képezi le.
- (5) *Elégedettség*: A dimenzióba került adatok a Jó Állam Közigazgatási Véleményfelmérésből származnak. A kutatás nemre, életkorra, lakhelyre és iskolai végzettségre vonatkozóan reprezentatív, 2500 fős felnőtt lakossági mintán került lebonyolításra 2017. februárban.