

## **Közigazgatási ügyintézésről a társadalom véleménye: munkaerőhiány, romló szolgáltatás, túlterheltség**

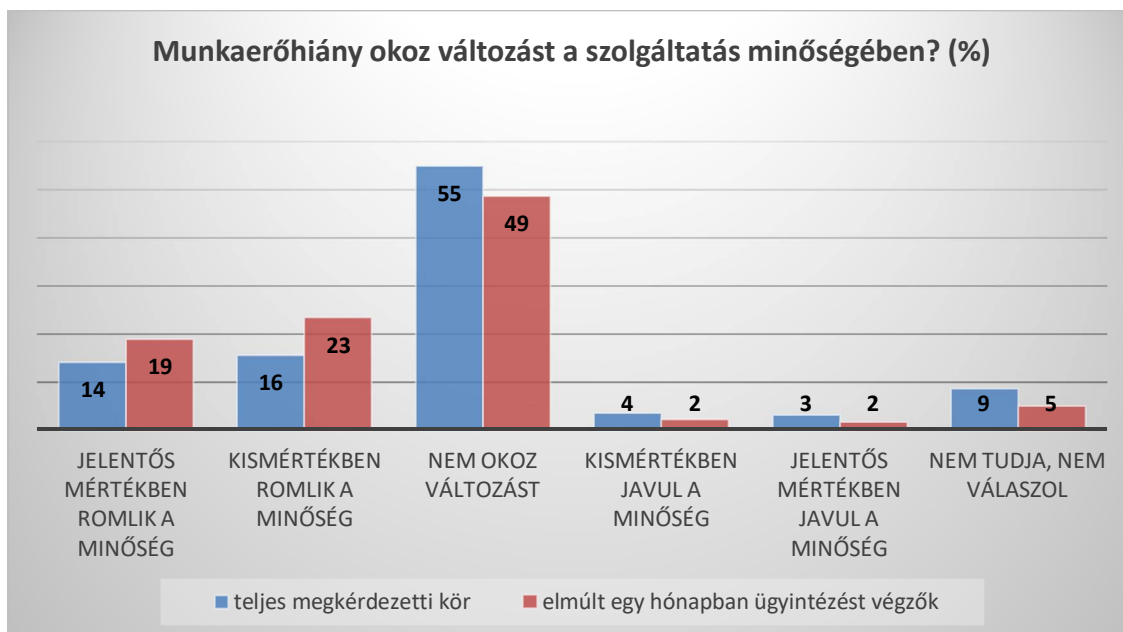
A munkavállalói érdekképviseletek több éve arra hívják fel a figyelmet, hogy a munkaerőhiány a közigazgatásban a szolgáltatás minőségének visszaesésével járhat. A Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közszolgálati Dolgozók Szakszervezetének (MKKSZ) megbízásából a Policy Agenda kutatást készített arról, hogy mi a véleménye az embereknek a kormányhivatali-, járási-, kerületi hivatali ügyintézésről. Érzik-e a választók, hogy a szolgáltatás minősége csökkenne, és kitartanak ezért hibásnak?

### **Munkaerőhiány = rosszabb ügyintézés?**

A közigazgatás és a társadalom egyik leglátványosabb kapcsolódási pontja, amikor ügyintézés miatt el kell mennie az embernek a kormányhivatalok, járási hivatalok, vagy kerületi hivatalok valamelyikébe. A nyár folyamán több sajtóhír is megjelent arról, hogy a sorok csökkentéséért, vagy egyáltalán a korábban megállapított nyitvatartási idők betartása érdekében a fővárosba kellett „átirányítani” hivatali dolgozókat.

Politikai szempontból minden ilyen változás akkor éri el a kormányzat ingerküszöbét, ha a választók úgy érzik az adójukért cserébe romló minőséget, hosszabb várakozási időt kapnak. Ezért azt kérdeztük a kutatásban az emberektől, hogy érzik-e a szolgáltatás minőségének változását az ügyintézések során.

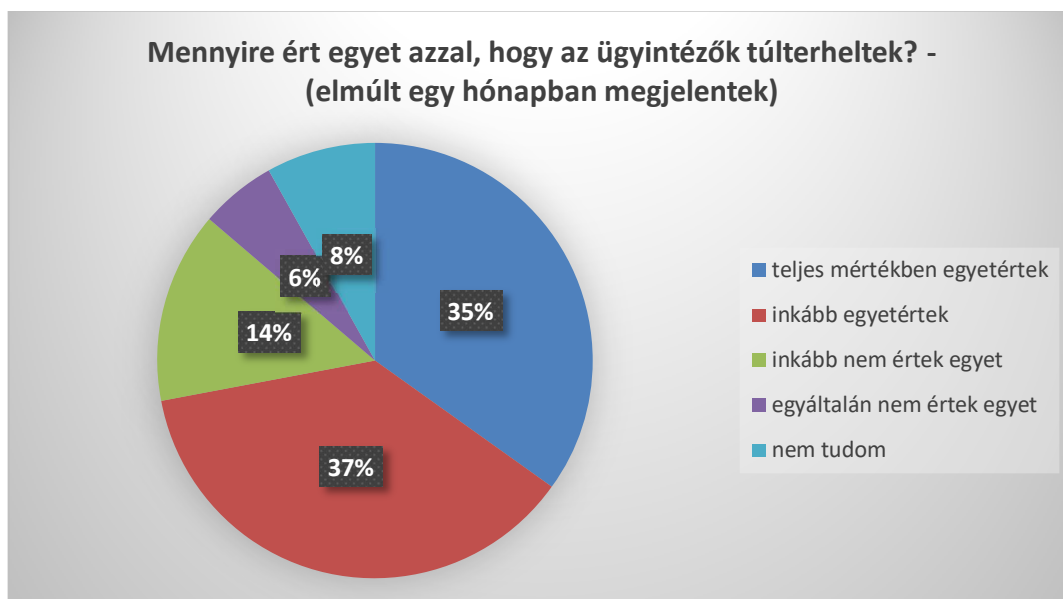
Az abszolút többség (55%) azt mondta, hogy nem tapasztal változást, és 30% mondta azt, hogy valamilyen mértékben romlik a szolgáltatás minősége. Fontos hozzátenni, hogy az emberek jelentős része nem túl gyakran jár ügyintézés miatt hivatalok valamelyikébe. Amennyiben csak azoknak a válaszait nézzük, akik saját bevallásuk szerint az elmúlt egy hónapban voltak „ügyet intézni”, ott már rosszabb az arány. 42%-uk ugyanis azt mondja, hogy romlott a minősége a szolgáltatásnak. Közülük 45% mondta azt, hogy jelentős mértékűnek érzik a szolgáltatás minőségének romlását.



Arra kértük a válaszolókat, hogy iskolai osztályzásnak megfelelő módon értékeljék az ügyintézés minőségét. A teljes lakosság esetében 3,9-es átlag jött ki. Amennyiben csak azok véleményét nézzük, akik az elmúlt hónapban kerültek kapcsolatba valamelyik hivattal, akkor 3,8 ez az átlag.

### Bérek és túlterheltség

A munkaerőhiány egyik okozója az alacsony bérszínvonal, következménye pedig a dolgozói túlterheltség. A kutatás során azt is megkérdeztük, hogy mit gondolnak erről az emberek. 67%-uk azt mondta, hogy túlterheltnek tartja/gondolja a hivatali ügyintézőket (amennyiben a véleménnyel rendelkezőket nézzük csak, akkor ez az arány 76%). Itt is külön megvizsgáltuk, hogy mit gondolnak azok, akik az elmúlt egy hónapban kerültek személyes kapcsolatba a hivatalok valamelyikével.



Az adatok alapján látszik, hogy minél közelebbi a személyes kapcsolat a hivatalokkal annál erősebb az az érzés, tapasztalás, hogy jelentős a túlterheltség. A szolgáltatásokat az elmúlt egy hónapban igénybevevők 72%-a érzi ezt a problémát.

Kívülről nehéz megítélni, hogy a bérek milyen mértékűek. Ugyanakkor az elmúlt években a szakszervezetek több kampányt is folytatottak, amelyben megpróbálták felhívni a figyelmet arra, hogy milyen bérszínvonal van a hivatali ügyintézőknél. Ezért is kérdeztük meg a kutatásban részt vettek, hogy mit gondolnak arról: „a kormányhivatali-, járási-, kerületi hivatali ügyintézők bérezése megfelelő-e”.

Ennek kapcsán a véleménnyel rendelkezők 58%-a (17% szerint egyáltalán nem megfelelő, míg 41% szerint inkább nem megfelelő) mondta azt, hogy szerintük nem megfelelő a bérek mértéke. Szintén 17%-a az embereknek azt gondolja, hogy teljes mértékben megfelelőek a bérek, míg további 25% inkább megfelelőnek gondolja azokat.

### **Ki a hibás, és mi legyen?**

A közigazgatási ügyintézés egy adóforintokból működő állami szolgáltatás. Ugyanolyan, mint a közösségi közlekedés, az oktatás, az egészségügy, vagy szociális ellátórendszer. Ennek működtetésért az állam felel, vagy az önkormányzatokon, vagy közvetlenül a központi közigazgatáson keresztül. Politikai szempontból nagyon fontos kérdés, hogy mit gondolnak a választók, kinek a hibája, ha nem megfelelő egy állami szolgáltatás színvonala.

Ezt a kérdést tettük fel azoknak, akik úgy ítélik meg, hogy romlik a szolgáltatás minősége. Nem meglepő, hogy 61%-uk szerint ez a kormány hibája, 19% a hivatalok vezetőit, míg 7% a dolgozókat teszi felelőssé. 8% mondta, hogy egyéb szereplőkre vezethető ez vissza, és 6% nem tudott véleményt nyilvánítani a kérdésben.

Arra – a kormányzati magatartást nézve – fiktív helyzet megítélésre kértük a válaszadókat, hogy mit gondolnak: „egy esetleges béremelés milyen hatással lenne a munkaerőhiányra és a szolgáltatások minőségére”. Ennek kapcsán a relatív többség (38%) azt mondta, hogy ezáltal csökkenne a munkaerőhiány, és javulna a szolgáltatás színvonala. További 17% pedig azt gondolja, hogy a szolgáltatás minőségére pozitív hatást gyakorolna egy ilyen lépés, de nem csökkenne ettől a munkaerőhiány.

*A kutatás 1000 fő válasza alapján, telefonos adatfelvétellel zajlott 2019. szeptember 10. és 17. között. A kapott adatokban szereplőket kor, nem és iskolai végzettség alapján súlyoztuk, így vált reprezentatívvá a minta. A kutatás hibahatára (50%-os válaszok esetén) +/-3,1%.*

Budapest, 2019. szeptember 25.