

# A társadalom véleménye a közigazgatási ügyintézésről

Készítette a Policy Agenda

A Magyar Köztisztviselők, Közalkalmazottak és Közszolgálati Dolgozók  
Szakszervezetének (MKKSZ) megbízásából

2019. szeptember

# Összefoglaló

## **Szolgáltatás színvonala**

Az abszolút többség (55%) azt mondta, hogy nem tapasztal változást, és 30% mondta azt, hogy valamilyen mértékben romlik a szolgáltatás minősége.

Akik 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.

## **Ügyintézés minősége**

A teljes lakosság esetében 3,9-es átlag jött ki.

Akik az elmúlt hónapban kerültek kapcsolatba valamelyik hivatallal, akkor 3,8 ez az átlag.

## **Ügyintézők túlterheltsége**

A válaszadók 67%-a azt mondta, hogy túlterheltnek tartja/gondolja a hivatali ügyintézőket.

Amennyiben a véleménnyel rendelkezőket nézzük csak, akkor ez az arány 76%.

## **Bérezés**

A véleménnyel rendelkezők 58%-a mondta azt, hogy szerintük nem megfelelő a bérek mértéke

(17% szerint egyáltalán nem megfelelő, míg 41% szerint inkább nem megfelelő)

## **Ki a hibás? (akik szerint romlott a szolgáltatás színvonala)**

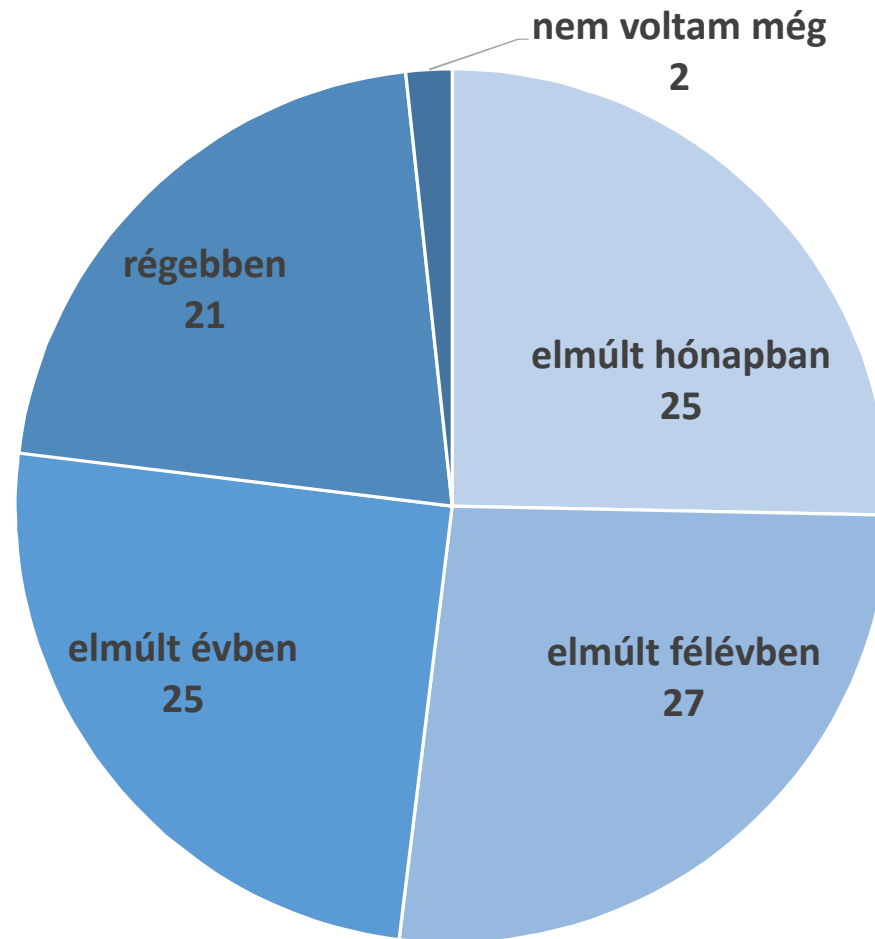
61%-uk szerint ez a kormány hibája, 19% a hivatalok vezetőit, míg 7% a dolgozókat teszi felelőssé.

## **Béremelés**

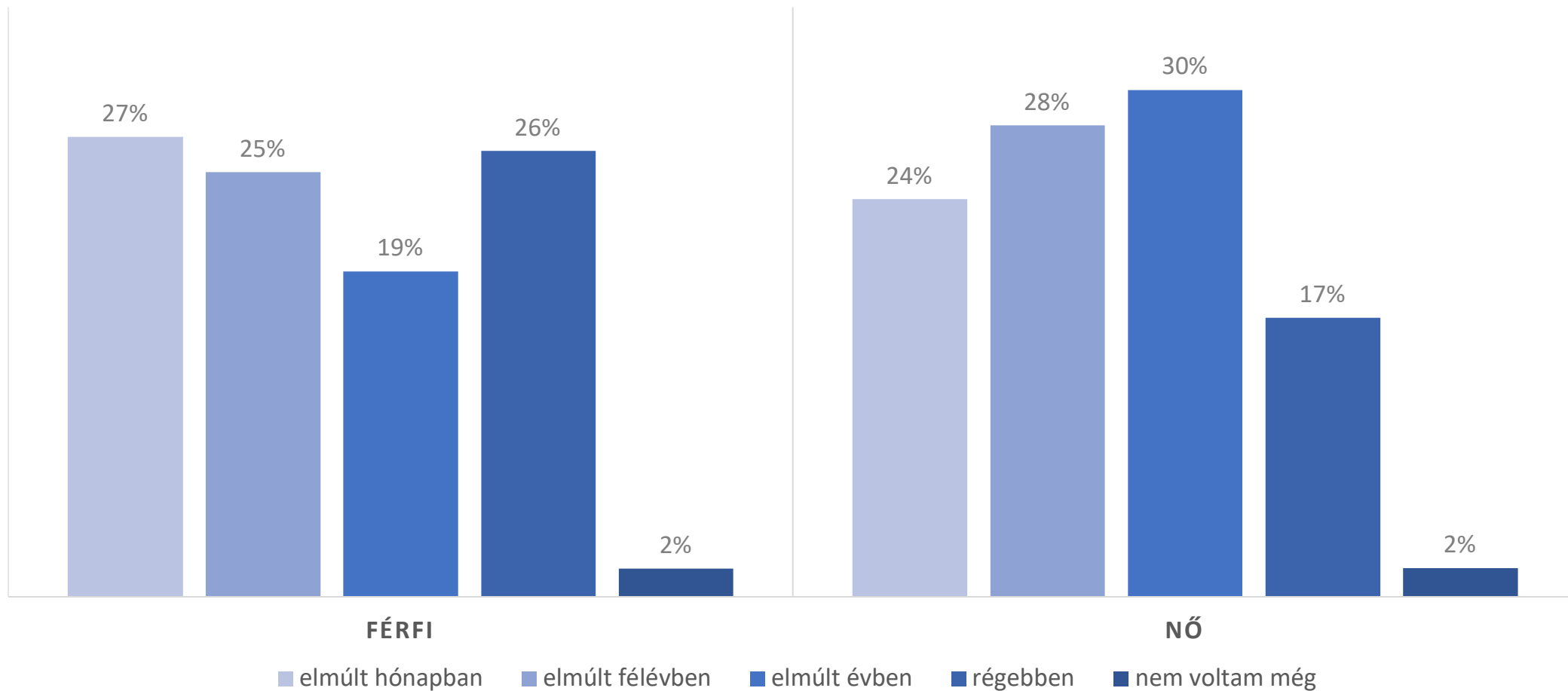
Ennek kapcsán relatív többség (38%) azt mondta, hogy ezáltal csökkenne a munkaerőhiány, és javulna a szolgáltatás színvonala. További 17% pedig azt gondolja, hogy a szolgáltatás minőségére pozitív hatást gyakorolna egy ilyen lépés, de nem csökkenne ettől a munkaerőhiány.

*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%.*

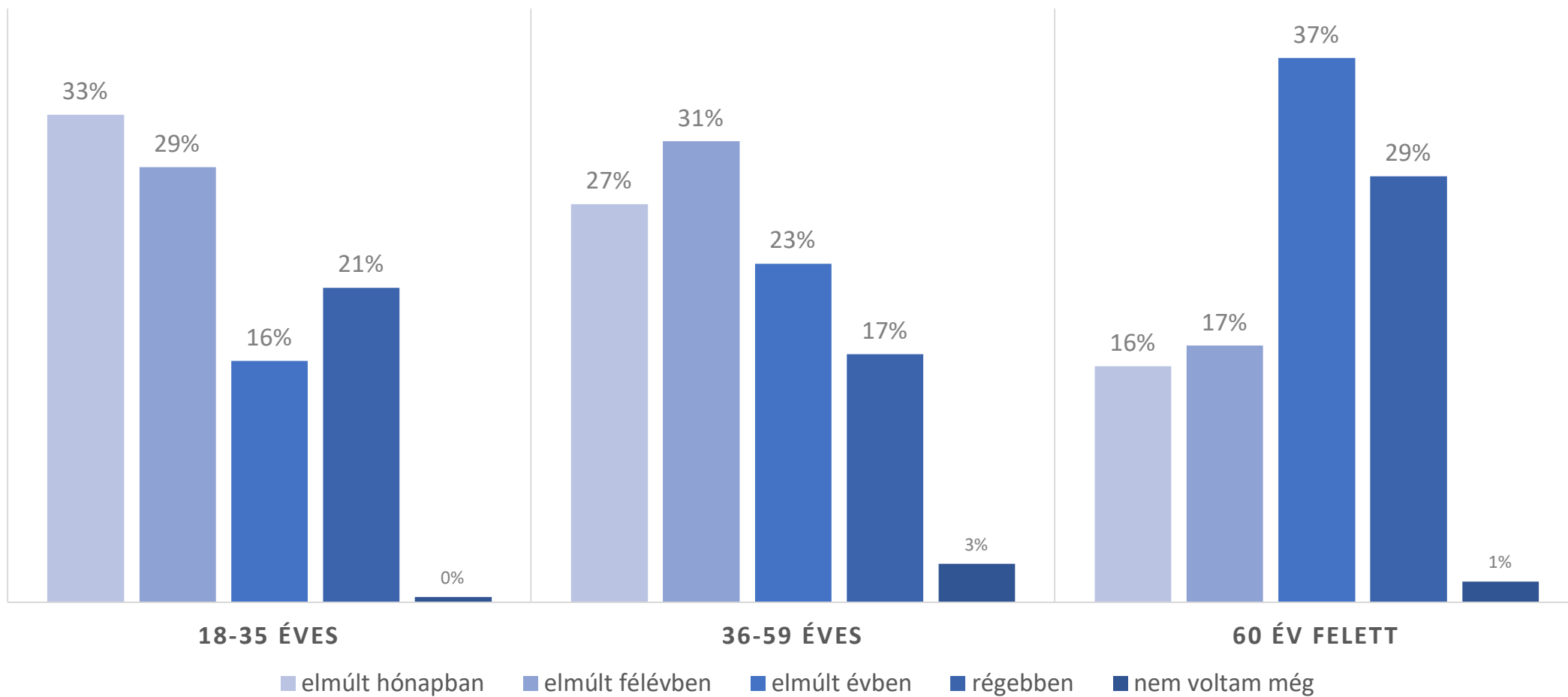
MIKOR VOLT UTOLJÁRA ÜGYINTÉZÉS MIATT OKMÁNYIRODÁBAN, KORMÁNYABLAKNÁL  
VAGY JÁRÁSI-, KERÜLETI KORMÁNYHIVATALI INTÉZMÉNYNÉL? (%)



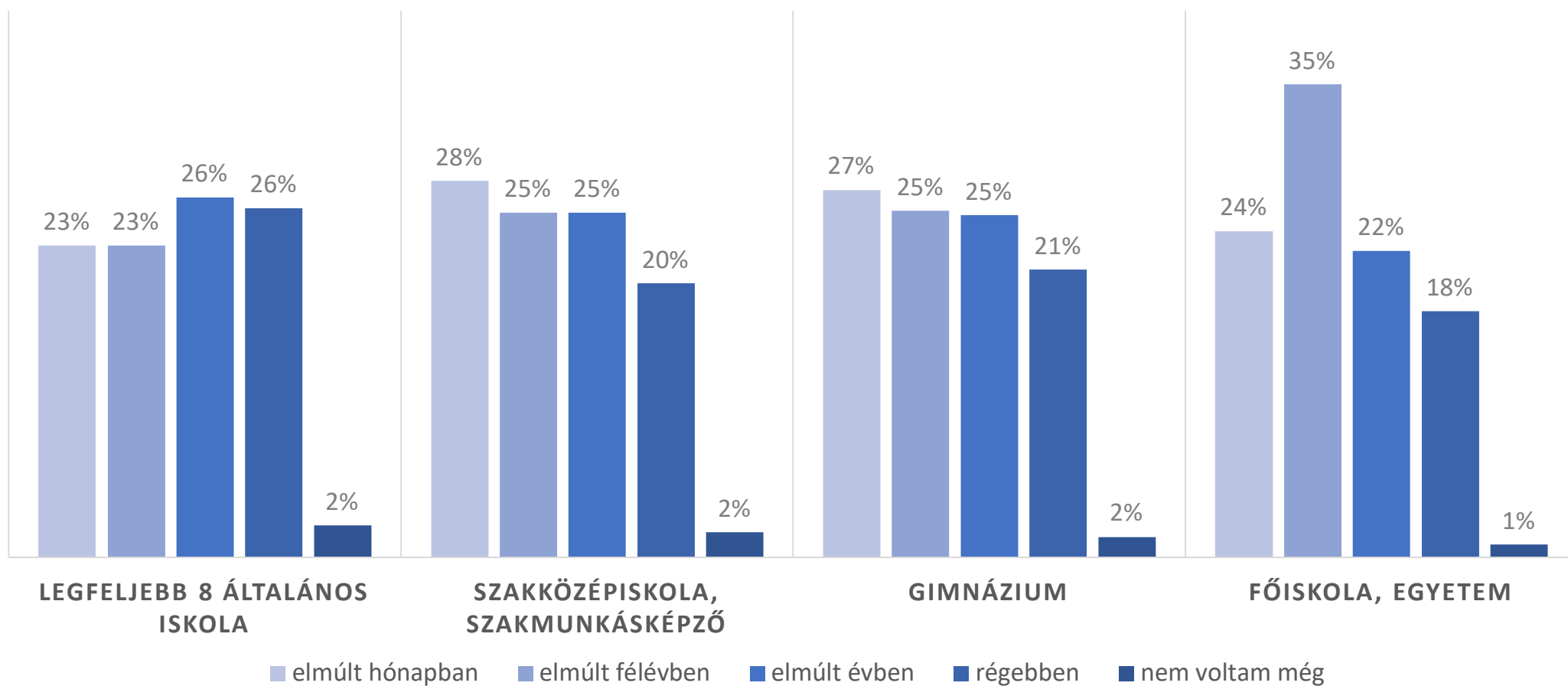
MIKOR VOLT UTOLJÁRA ÜGYINTÉZÉS MIATT OKMÁNYIRODÁBAN,  
KORMÁNYABLAKNÁL VAGY JÁRÁSI-, KERÜLETI KORMÁNYHIVATALI  
INTÉZMÉNYNÉL?



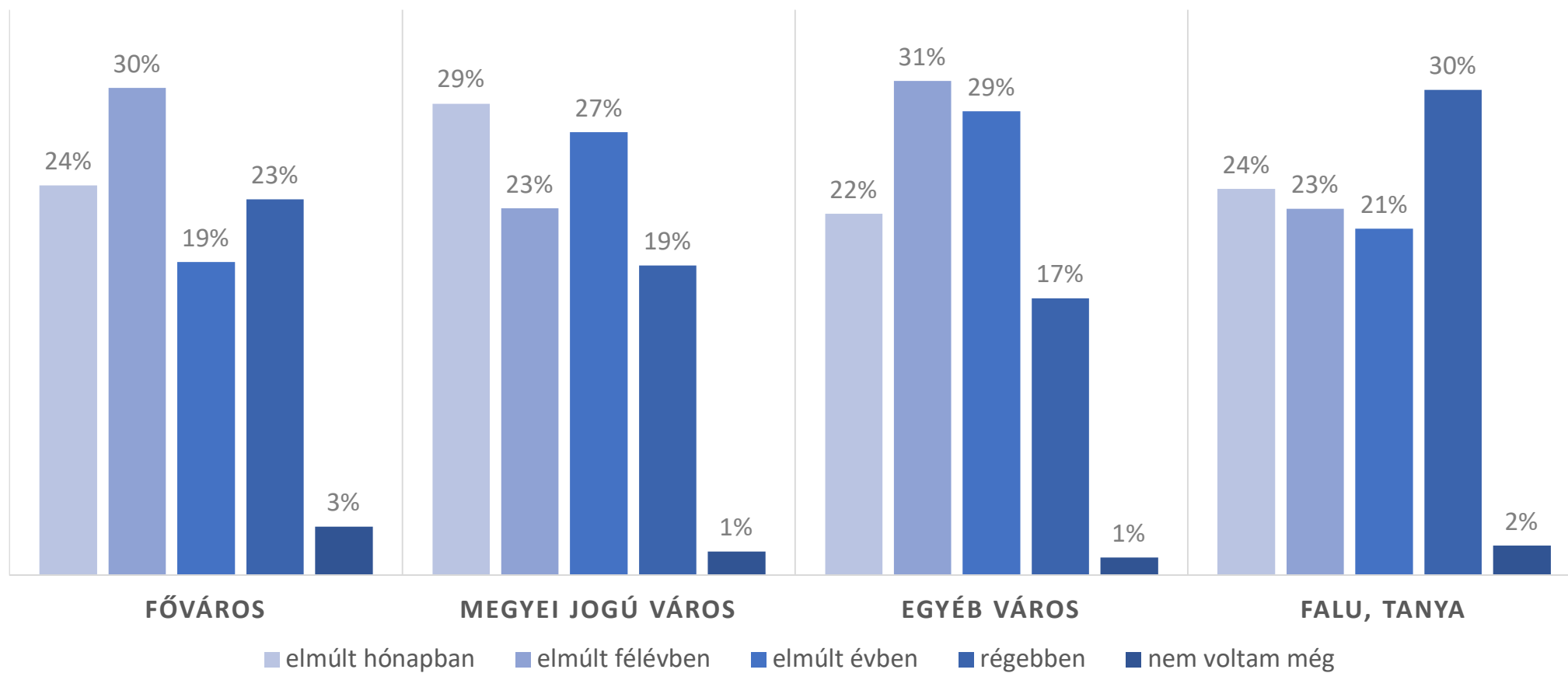
## MIKOR VOLT UTOLJÁRA ÜGYINTÉZÉS MIATT OKMÁNYIRODÁBAN, KORMÁNYABLAKNÁL VAGY JÁRÁSI-, KERÜLETI KORMÁNYHIVATALI INTÉZMÉNYNÉL?



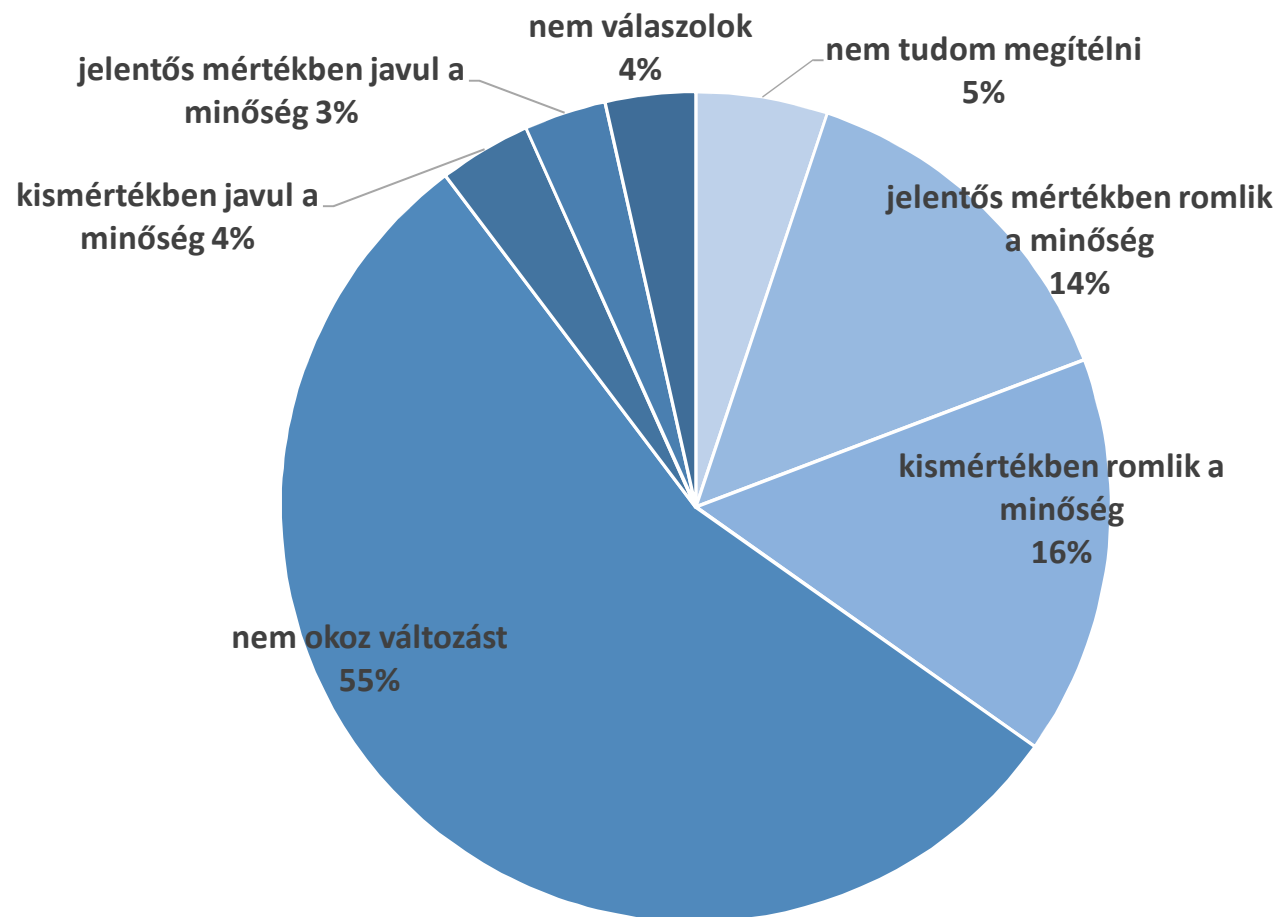
## MIKOR VOLT UTOLJÁRA ÜGYINTÉZÉS MIATT OKMÁNYIRODÁBAN, KORMÁNYABLAKNÁL VAGY JÁRÁSI-, KERÜLETI KORMÁNYHIVATALI INTÉZMÉNYNÉL?



MIKOR VOLT UTOLJÁRA ÜGYINTÉZÉS MIATT OKMÁNYIRODÁBAN,  
KORMÁNYABLAKNÁL VAGY JÁRÁSI-, KERÜLETI KORMÁNYHIVATALI  
INTÉZMÉNYNÉL?

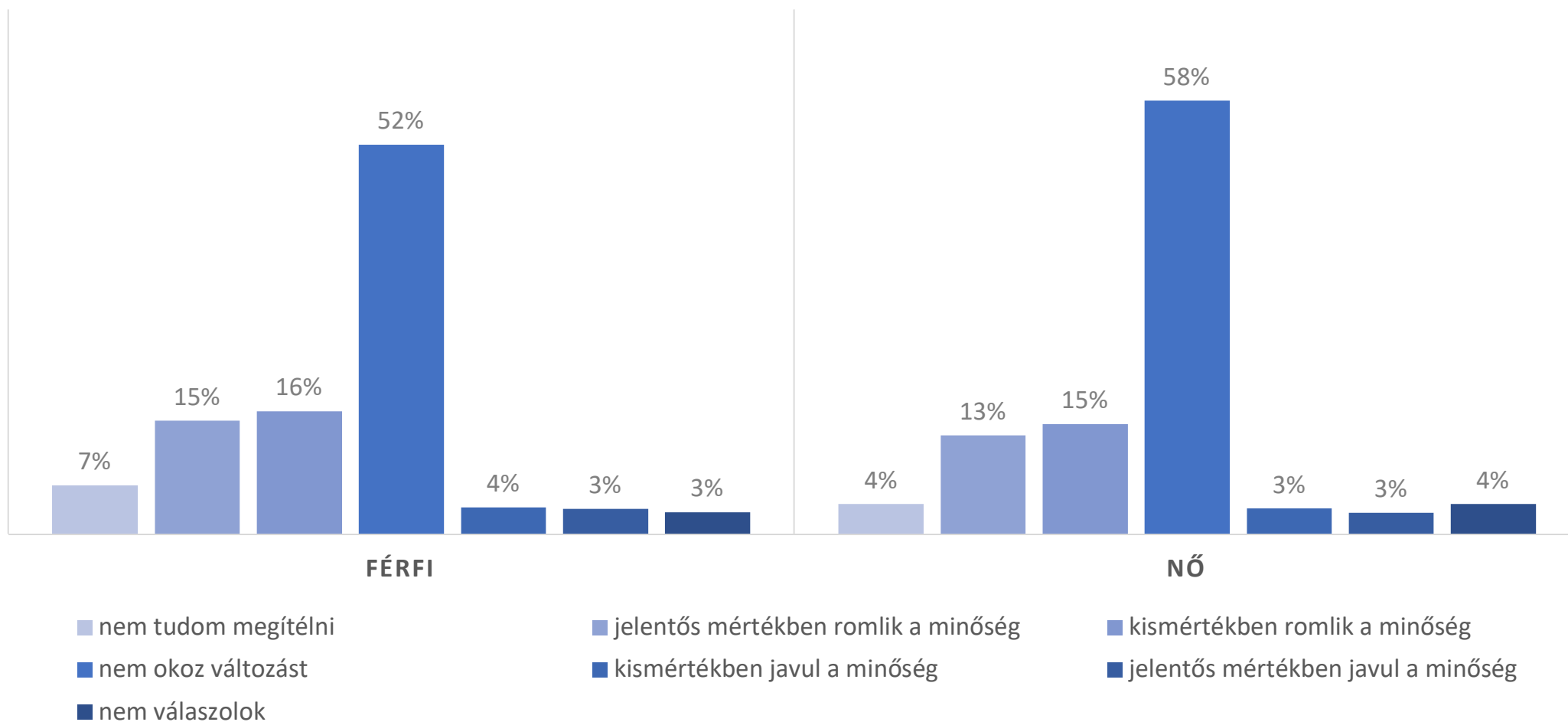


ÉREZHETŐ AZ ÜGYINTÉZÉSEKNÉL, SZOLGÁLTATÁSOKNÁL, HOGY ÜGYINTÉZŐ-,  
MUNKAERŐHIÁNY VAN A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI HIVATALOKNÁL?

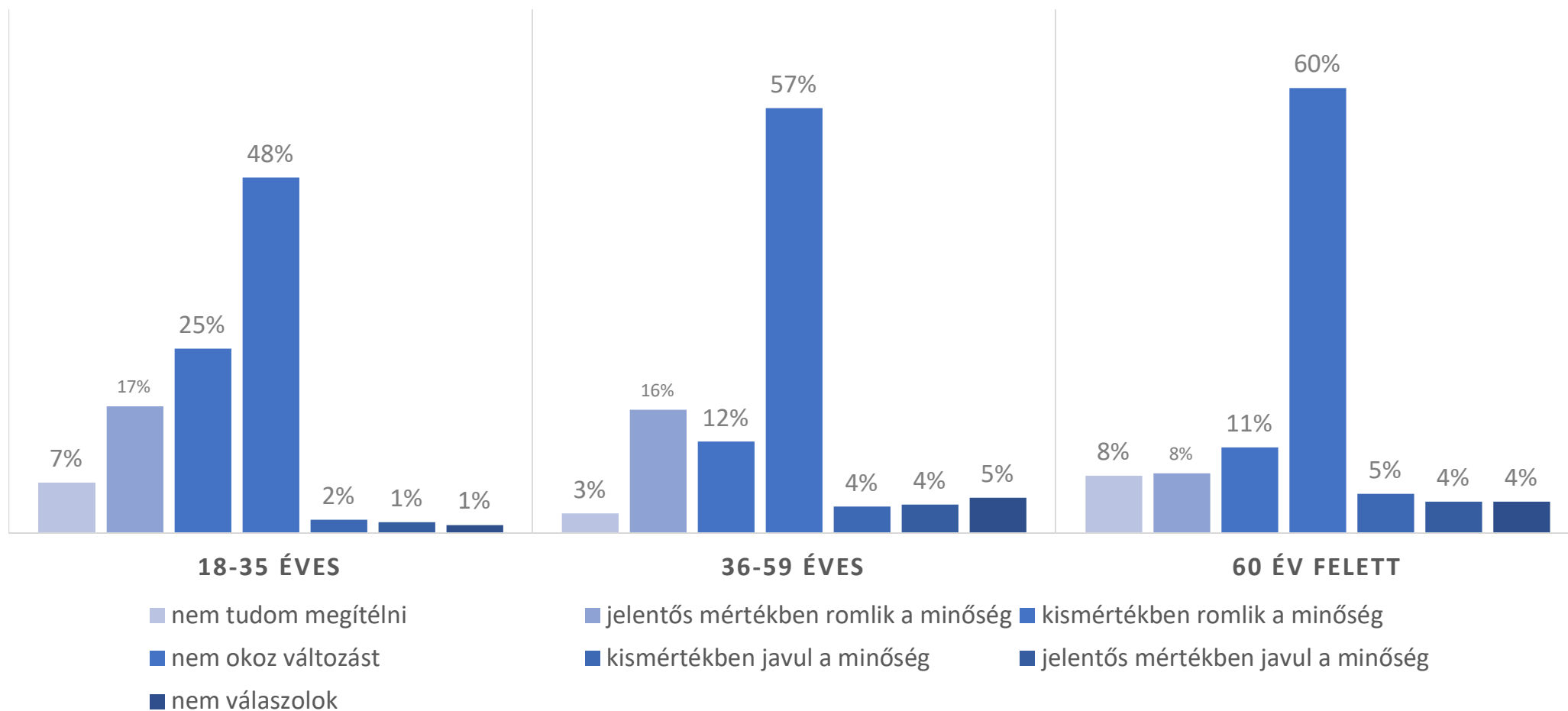




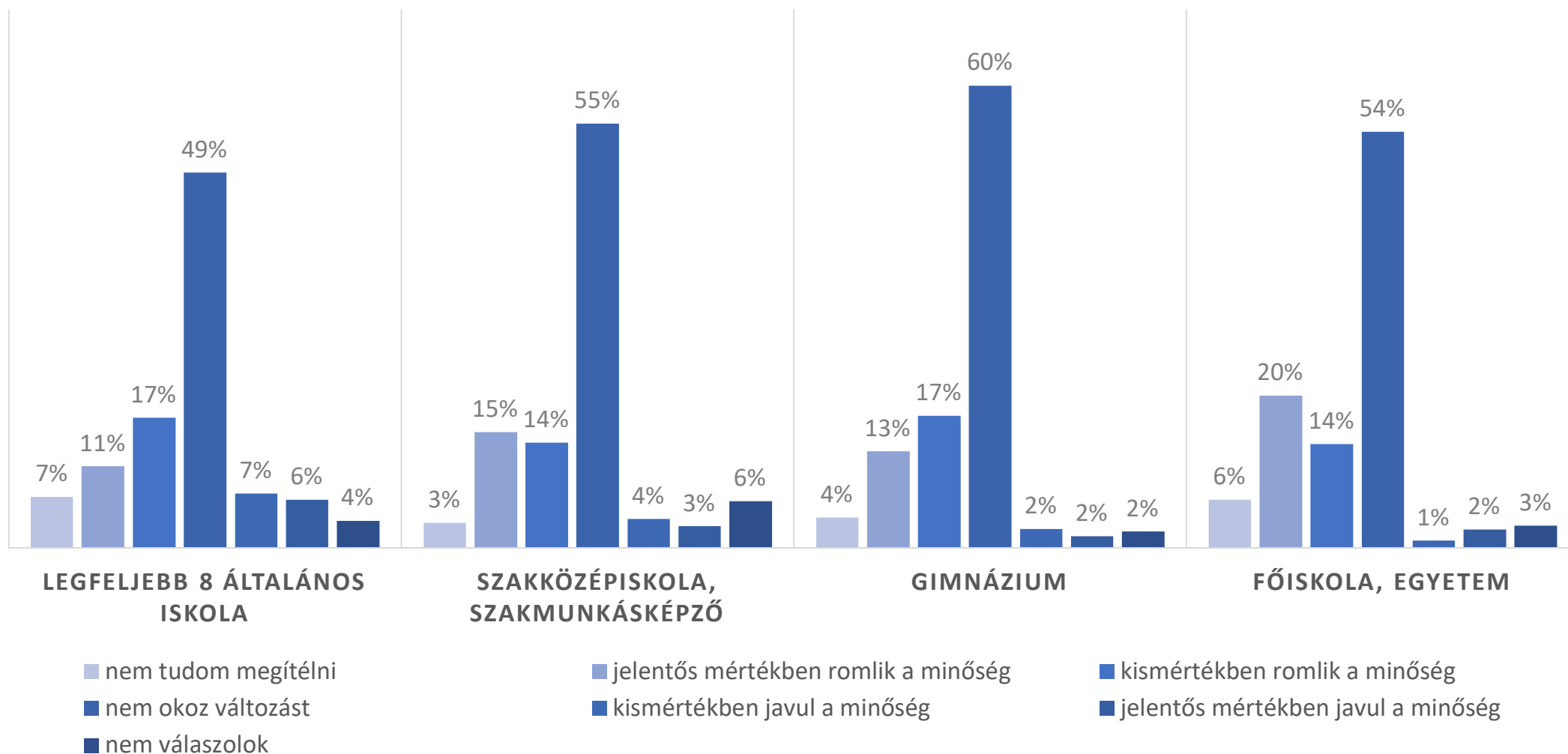
## ÉREZHETŐ AZ ÜGYINTÉZÉSEKNÉL, SZOLGÁLTATÁSOKNÁL, HOGY ÜGYINTÉZŐ-, MUNKAERŐHIÁNY VAN A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI HIVATALOKNÁL?



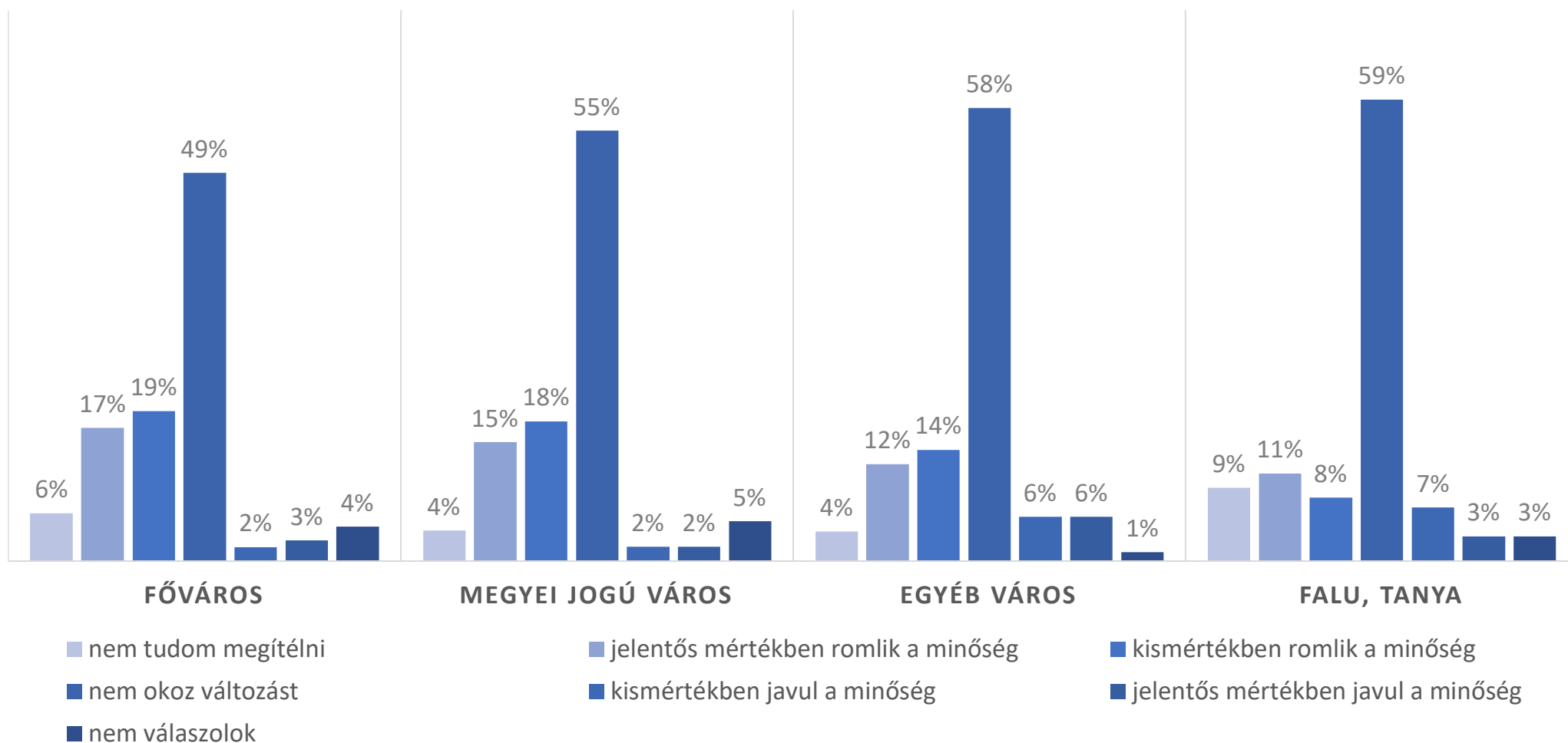
## ÉREZHETŐ AZ ÜGYINTÉZÉSEKNÉL, SZOLGÁLTATÁSOKNÁL, HOGY ÜGYINTÉZŐ-, MUNKAERŐHIÁNY VAN A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI HIVATALOKNÁL?



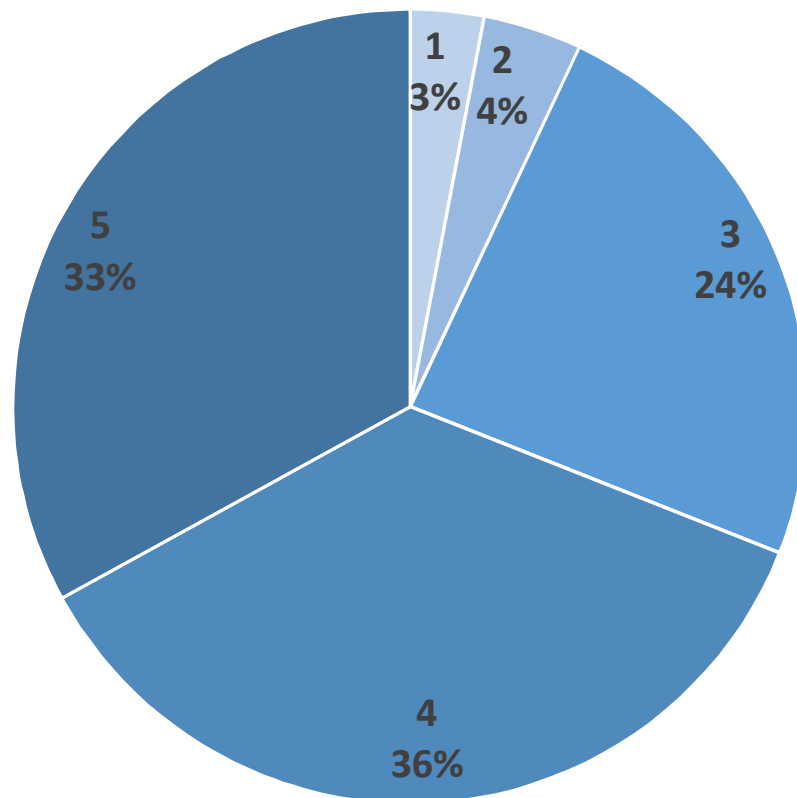
## ÉREZHETŐ AZ ÜGYINTÉZÉSEKNÉL, SZOLGÁLTATÁSOKNÁL, HOGY ÜGYINTÉZŐ-, MUNKAERŐHIÁNY VAN A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI HIVATALOKNÁL?



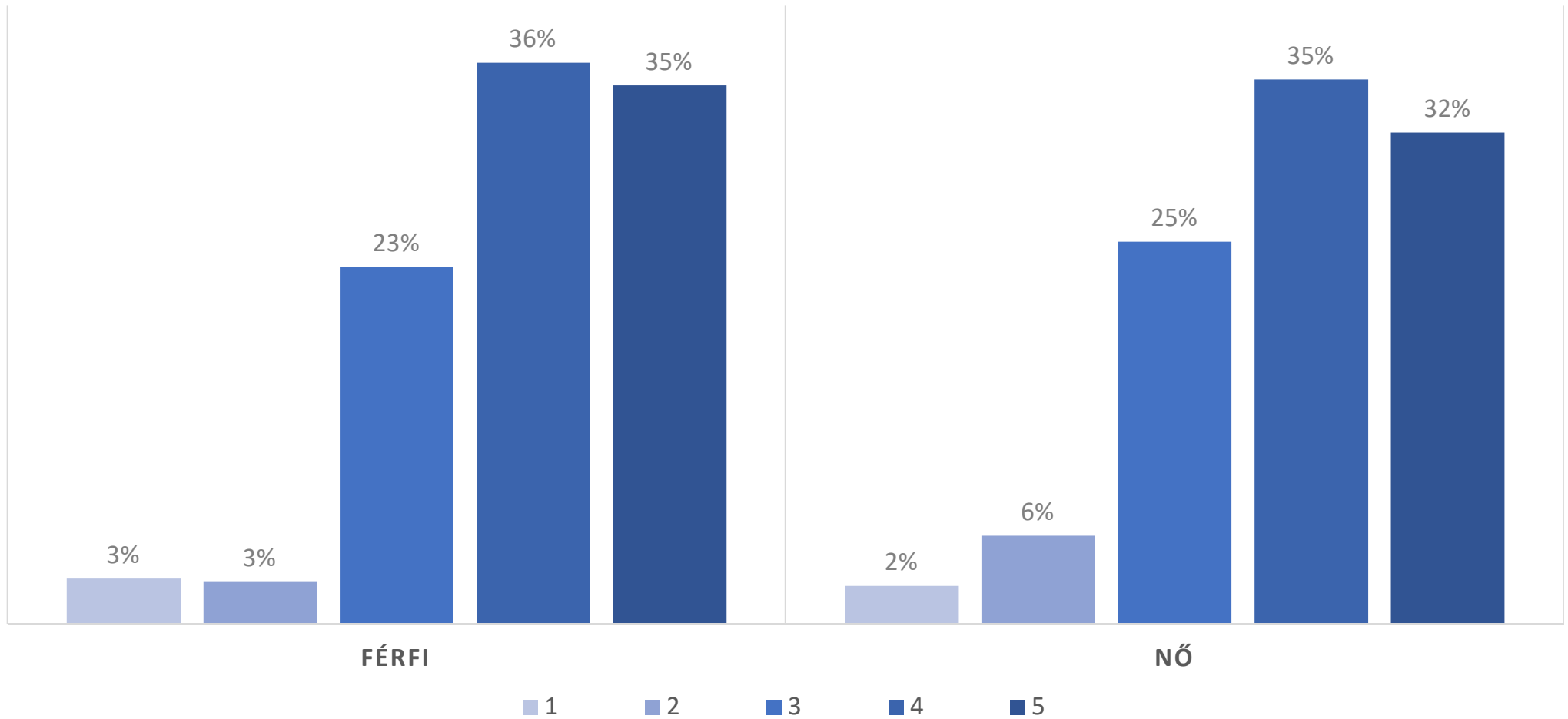
## ÉREZHTŐ AZ ÜGYINTÉZÉSEKNÉL, SZOLGÁLTATÁSOKNÁL, HOGY ÜGYINTÉZŐ-, MUNKAERŐHIÁNY VAN A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI HIVATALOKNÁL?



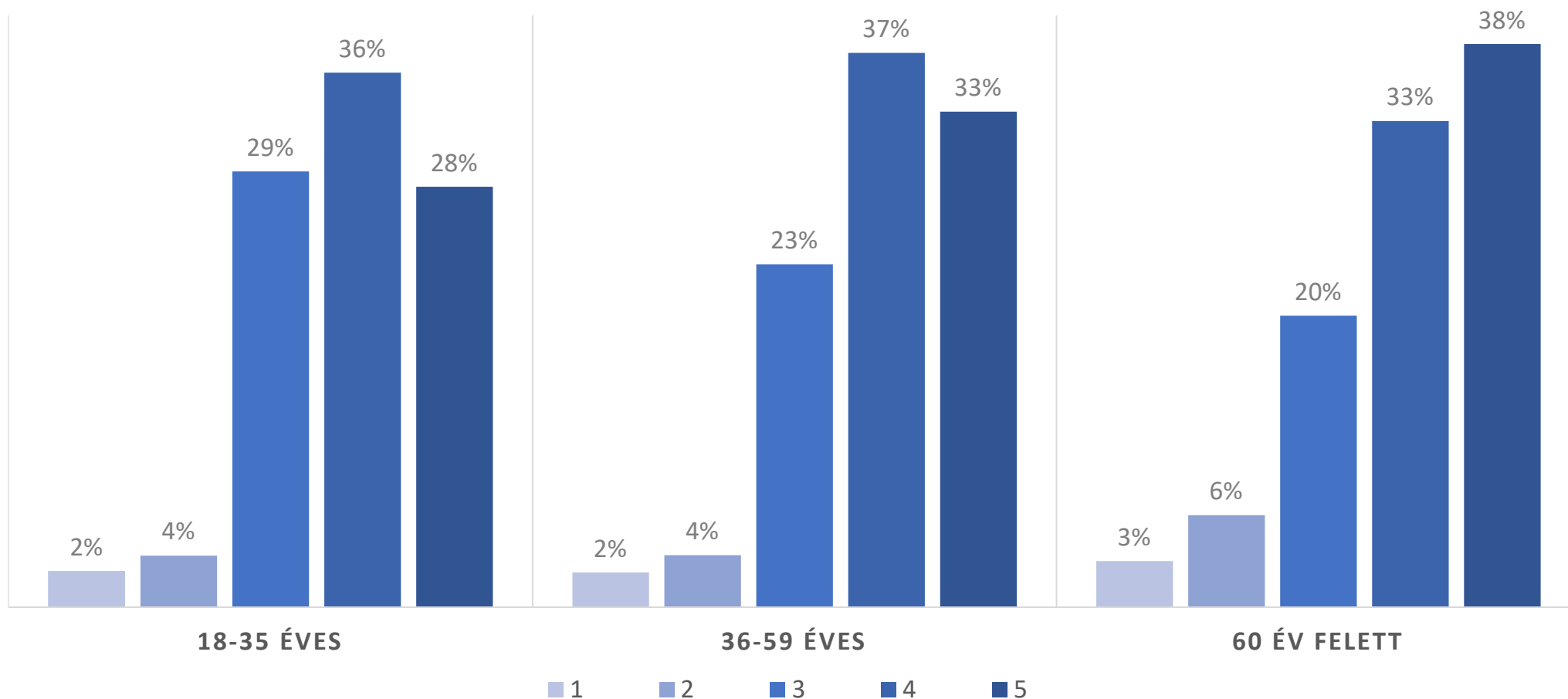
ÉRTÉKELJE, HOGY MENNYIRE ELÉGEDETT ÁLTALÁNOSSÁGBAN A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSEL? (1-ES A LEGGYENGÉBB, 5-ÖS A LEGJOBB OSZTÁLYZAT)



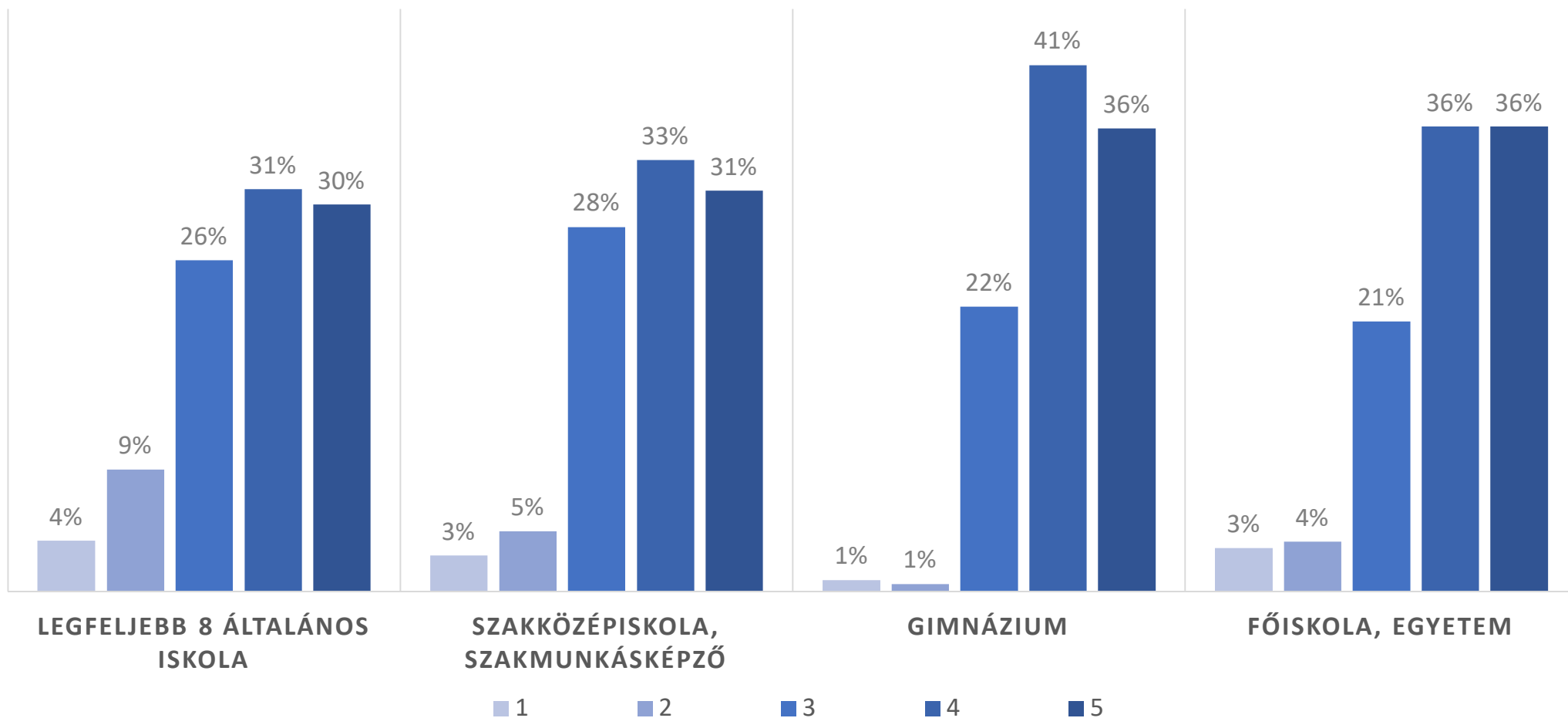
ÉRTÉKELJE, HOGY MENNYIRE ELÉGEDETT ÁLTALÁNOSSÁGBAN A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSEL? (1-ES A LEGGYENGÉBB, 5-ÖS A LEGJOBB OSZTÁLYZAT)



ÉRTÉKELJE, HOGY MENNYIRE ELÉGEDETT ÁLTALÁNOSSÁGBAN A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSEL? (1-ES A LEGGYENGÉBB, 5-ÖS A LEGJOBB OSZTÁLYZAT)

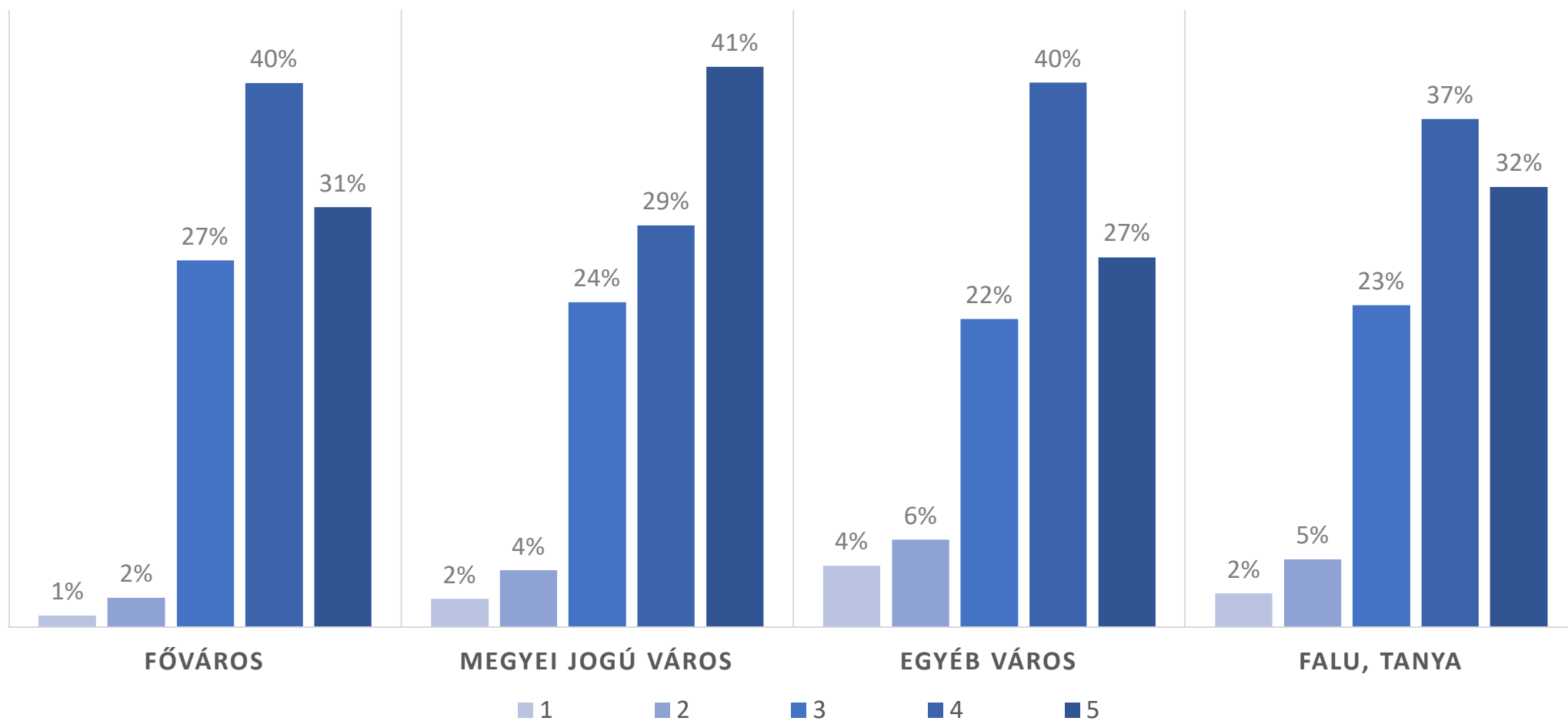


ÉRTÉKELJE, HOGY MENNYIRE ELÉGEDETT ÁLTALÁNOSSÁGBAN A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSEL? (1-ES A LEGGYENGÉBB, 5-ÖS A LEGJOBB OSZTÁLYZAT)

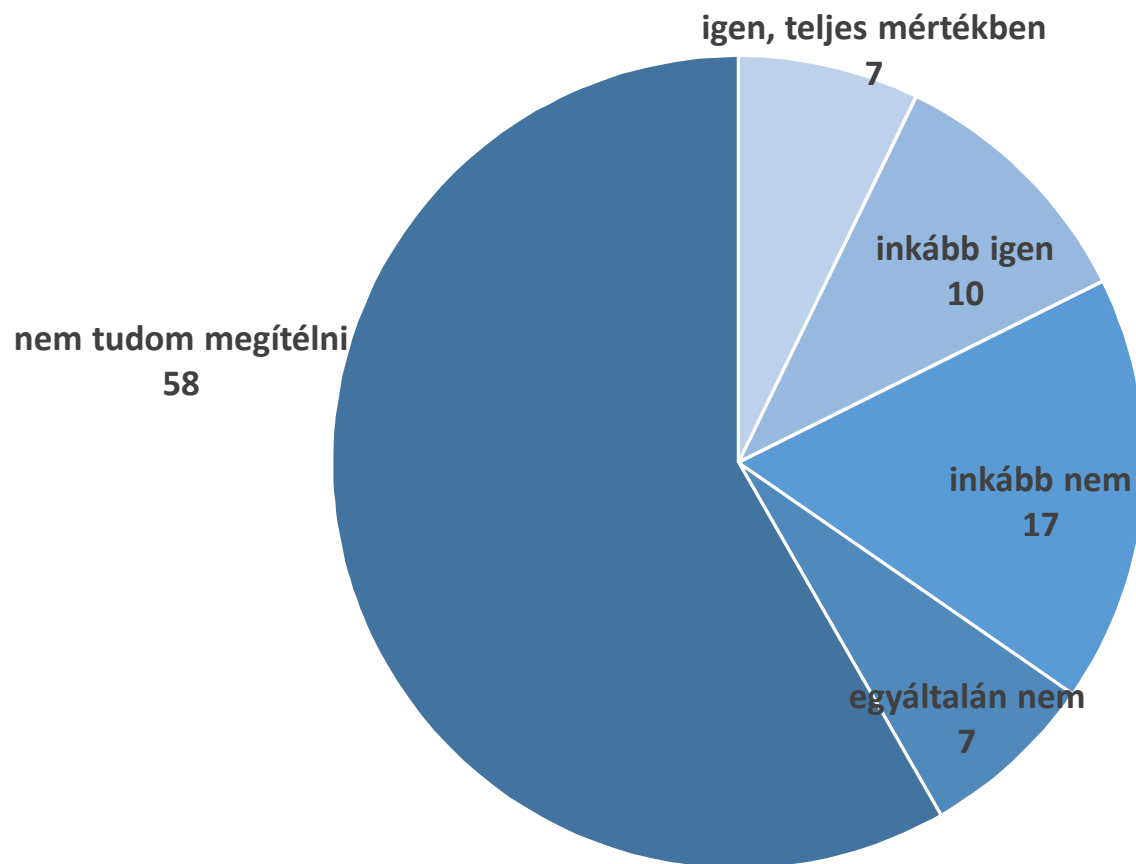




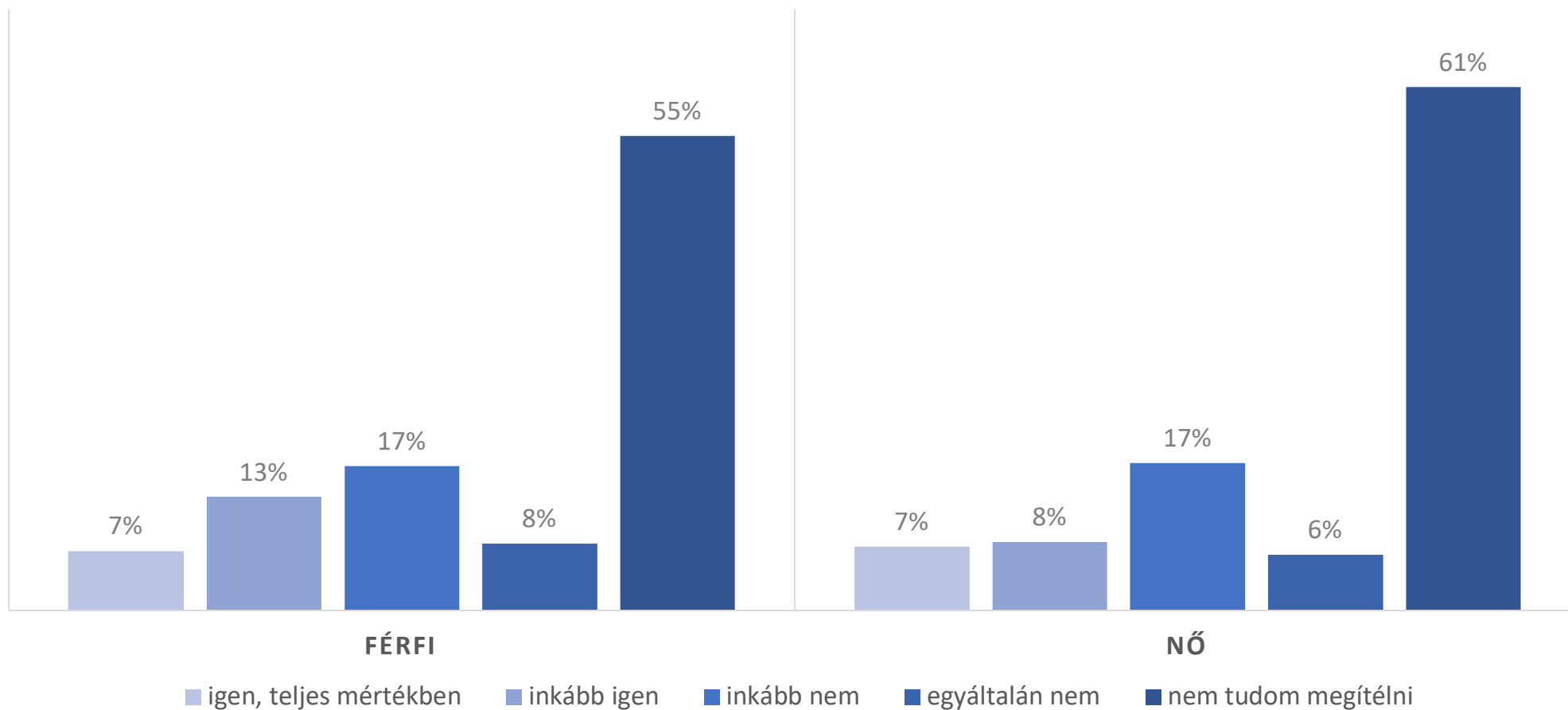
ÉRTÉKELJE, HOGY MENNYIRE ELÉGEDETT ÁLTALÁNOSSÁGBAN A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSEL? (1-ES A LEGGYENGÉBB, 5-ÖS A LEGJOBB OSZTÁLYZAT)



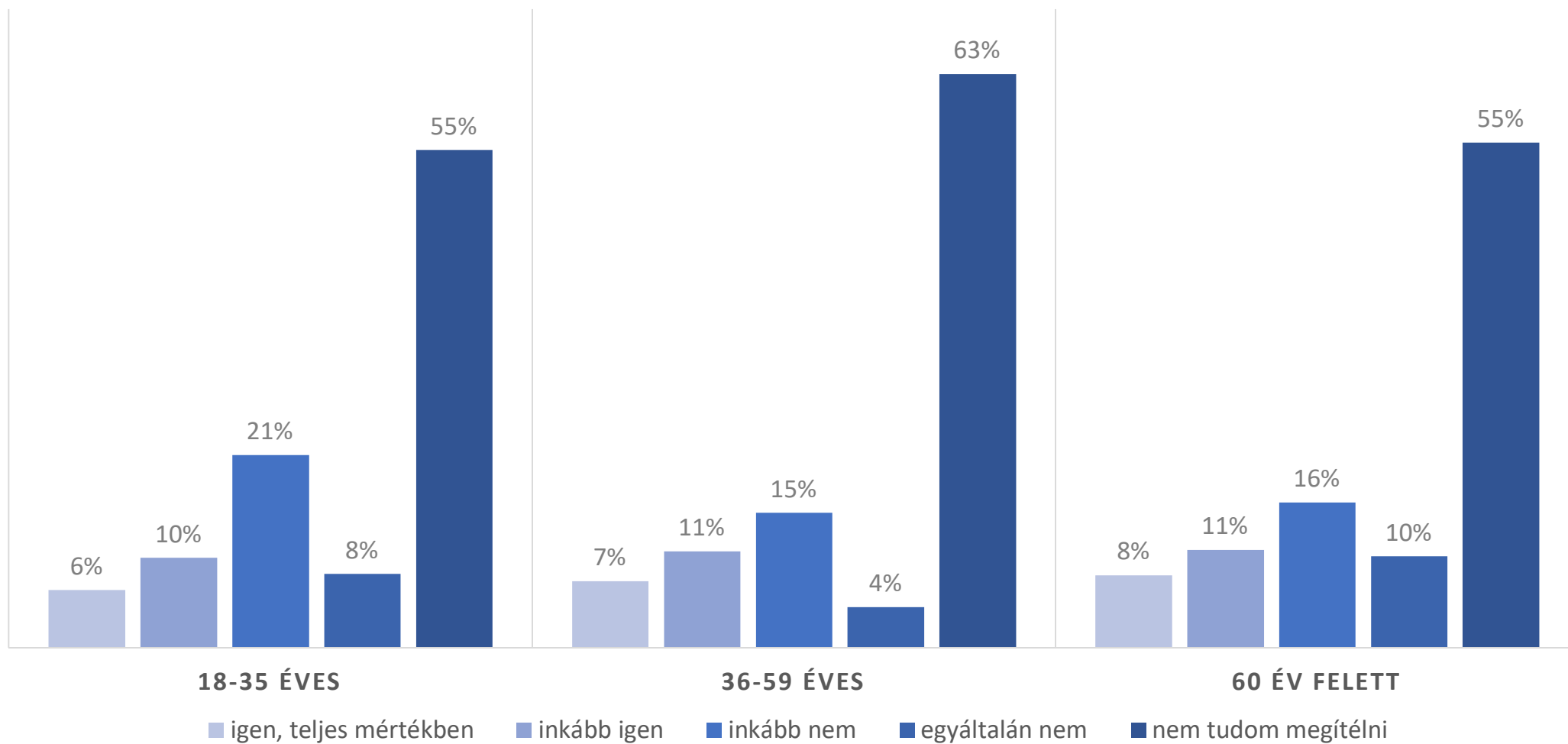
ÖN SZERINT A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐK  
BÉREZÉSE MEGFELELŐ? (%)



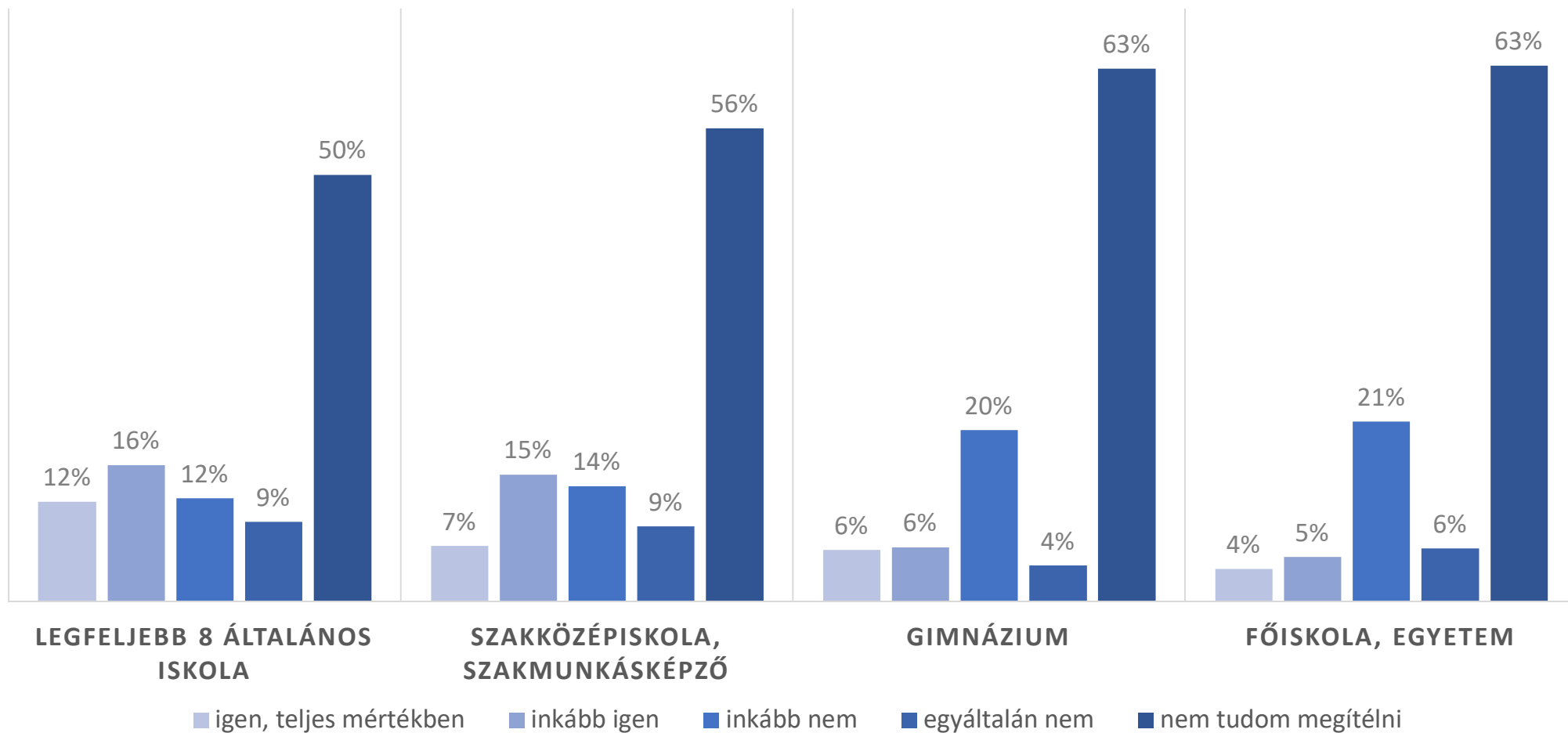
## ÖN SZERINT A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐK BÉREZÉSE MEGFELELŐ?



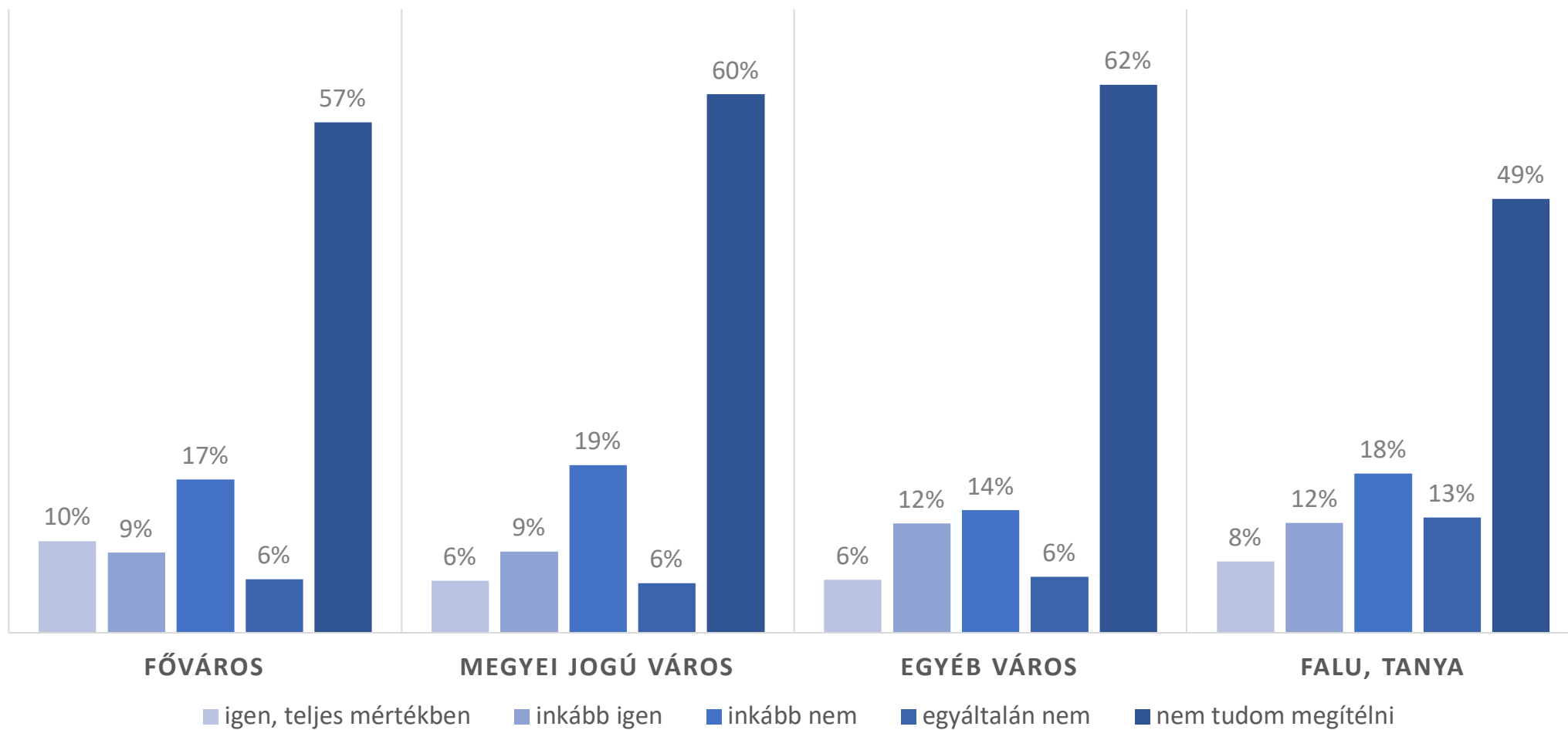
## ÖN SZERINT A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐK BÉREZÉSE MEGFELELŐ?



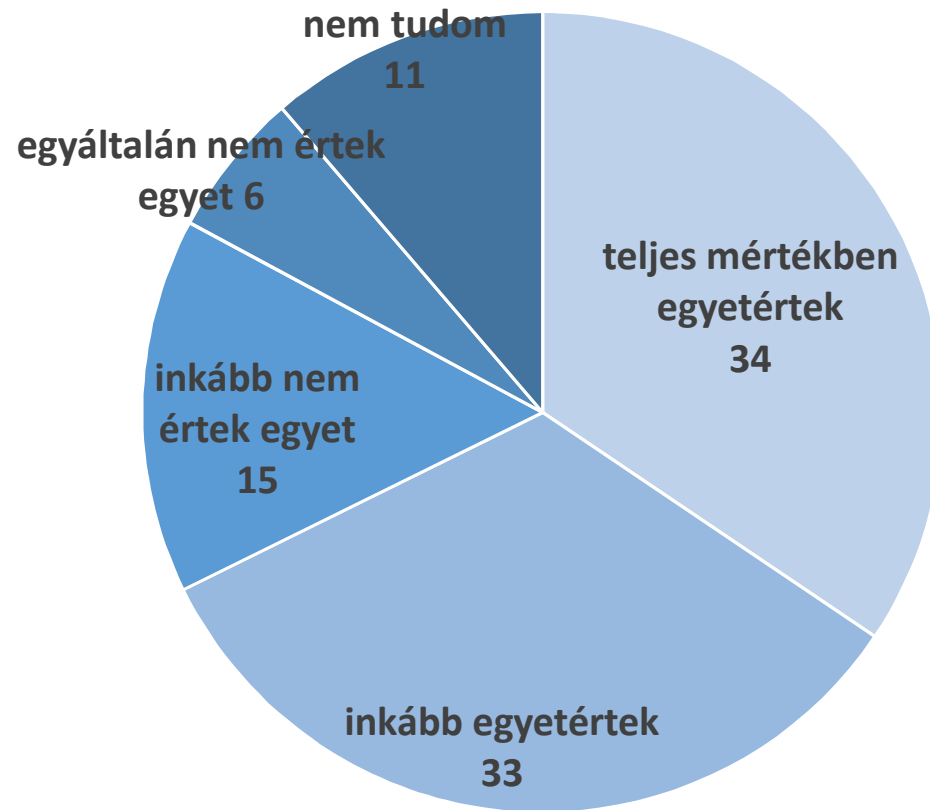
## ÖN SZERINT A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐK BÉREZÉSE MEGFELELŐ?



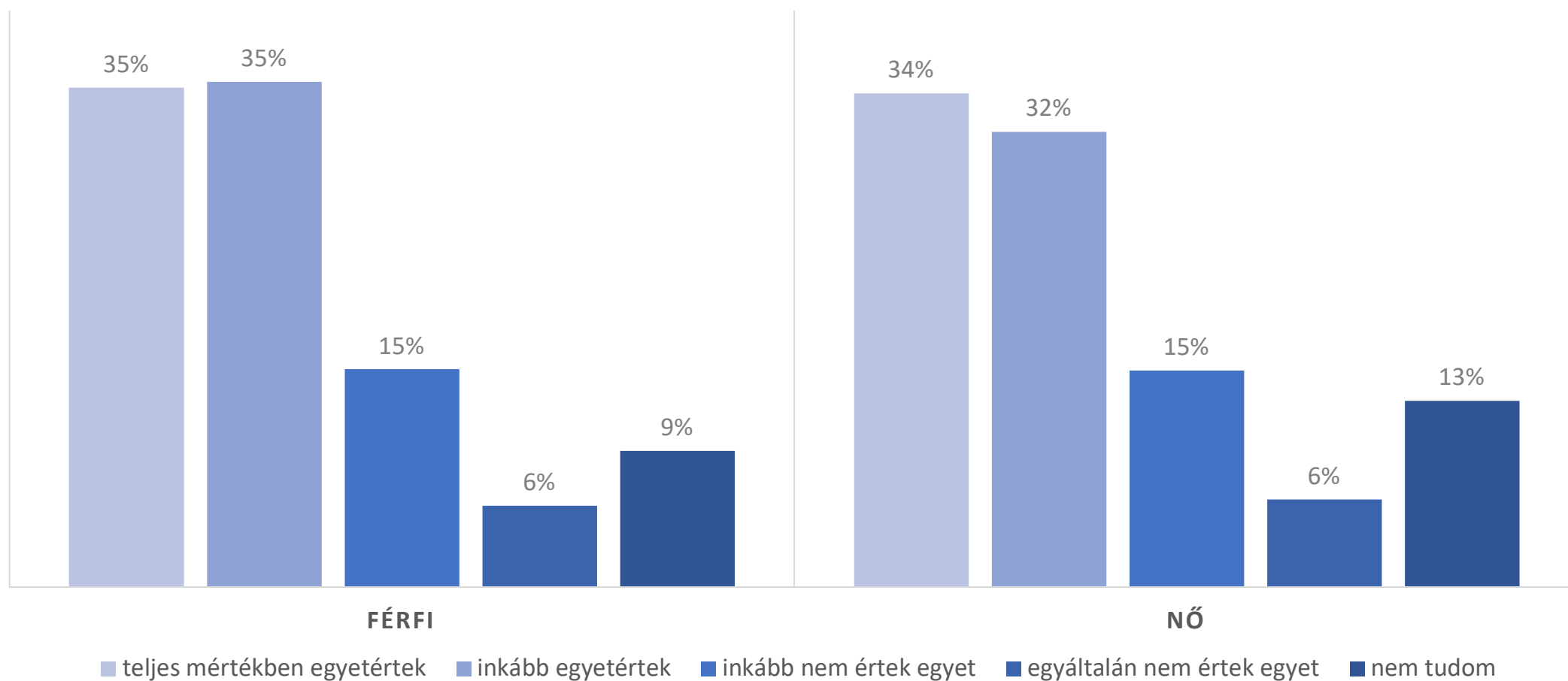
## ÖN SZERINT A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐK BÉREZÉSE MEGFELELŐ?



MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSSAL: A KORMÁNYHIVATALI, JÁRÁSI-, KERÜLETI  
HIVATALI DOLGOZÓK (ÜGYINTÉZŐK, KÖZALKALMAZOTTAK) TÚLTERHELTEK? (%)

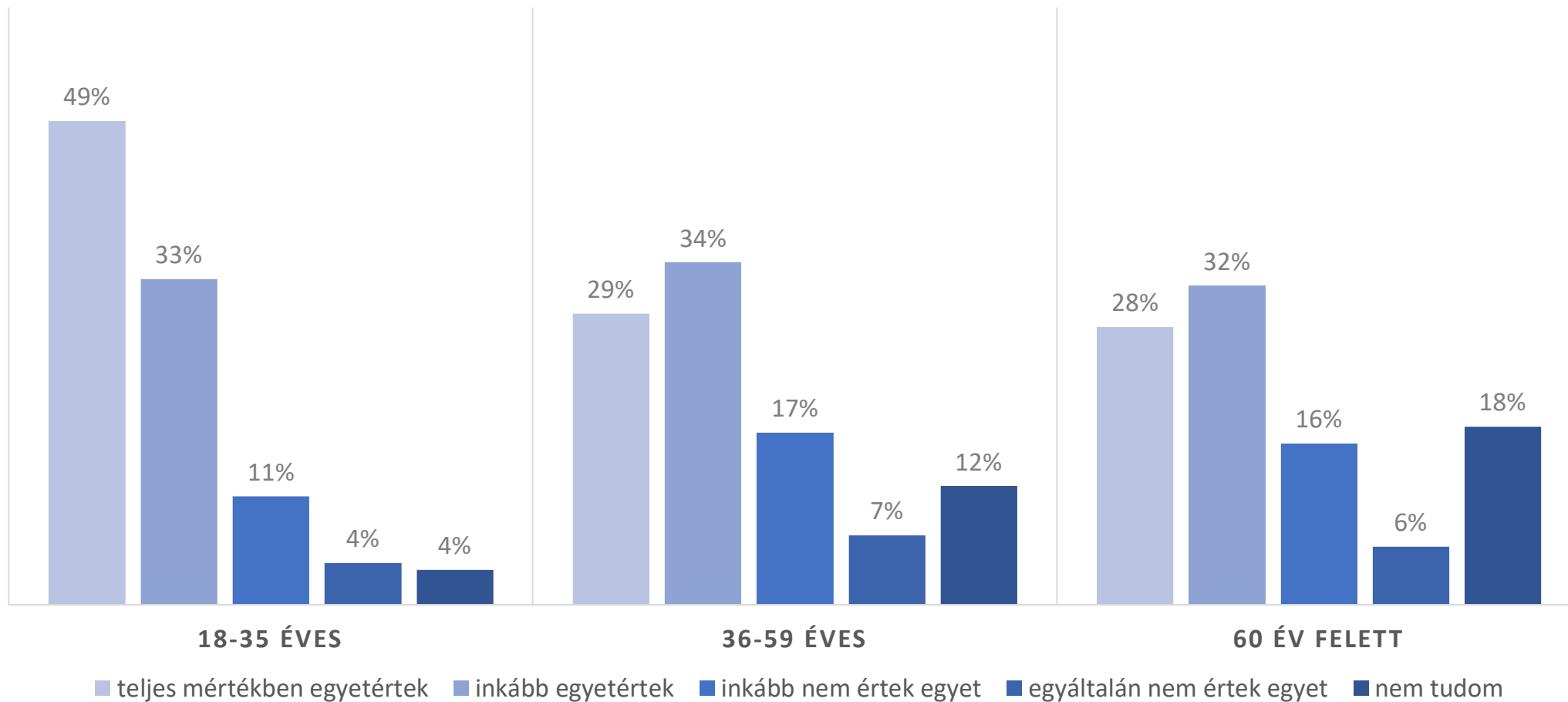


MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSSAL: A KORMÁNYHIVATALI, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI DOLGOZÓK (ÜGYINTÉZŐK, KÖZALKALMAZOTTAK)  
TÚLTERHELTEK?

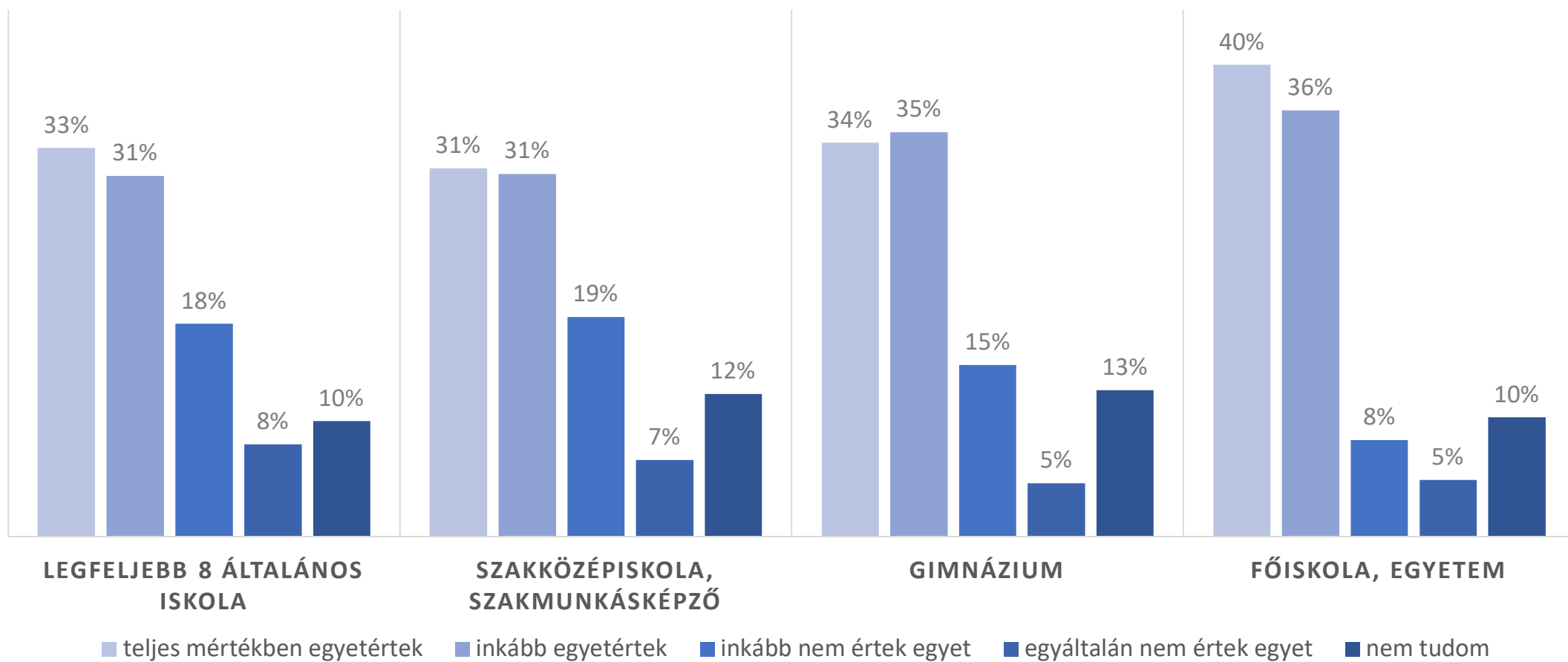




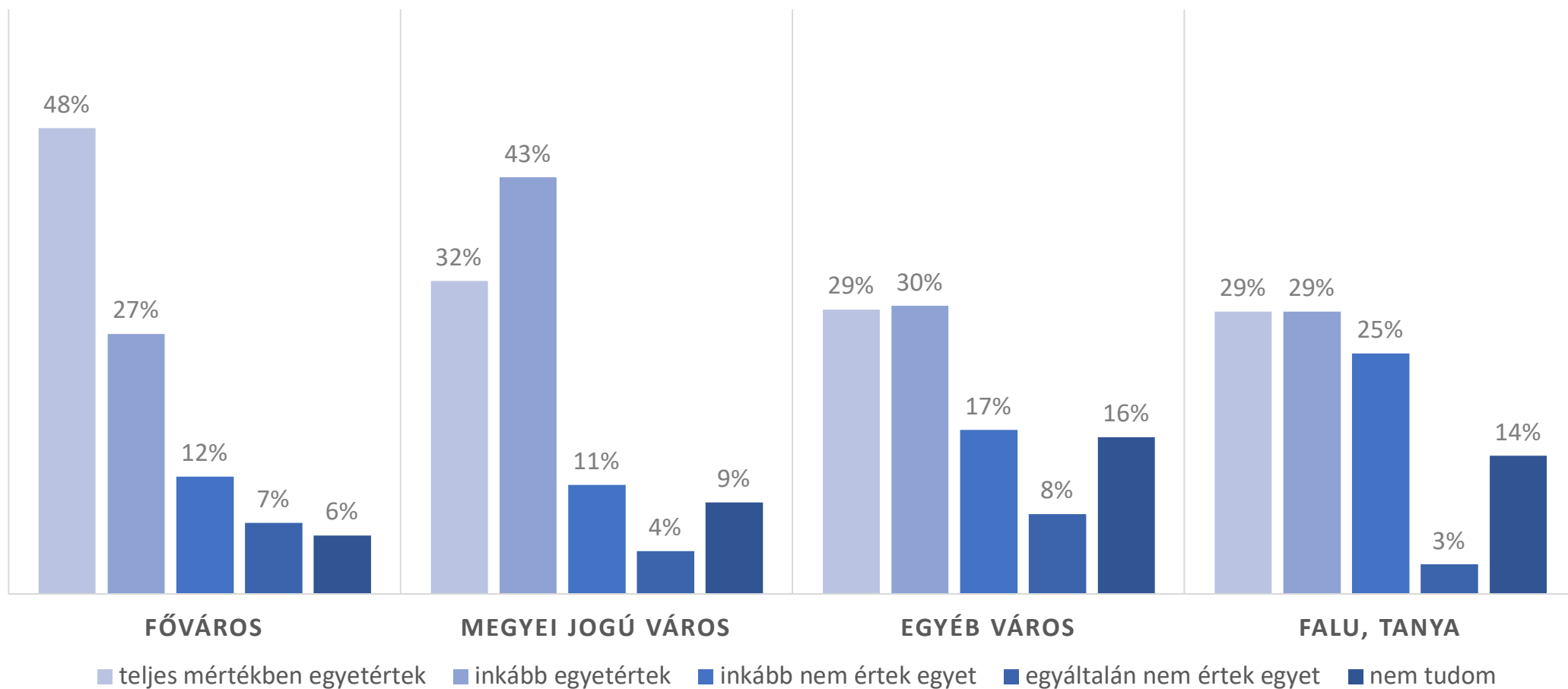
MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSSAL: A KORMÁNYHIVATALI, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI DOLGOZÓK (ÜGYINTÉZŐK, KÖZALKALMAZOTTAK)  
TÚLTERHELTEK?



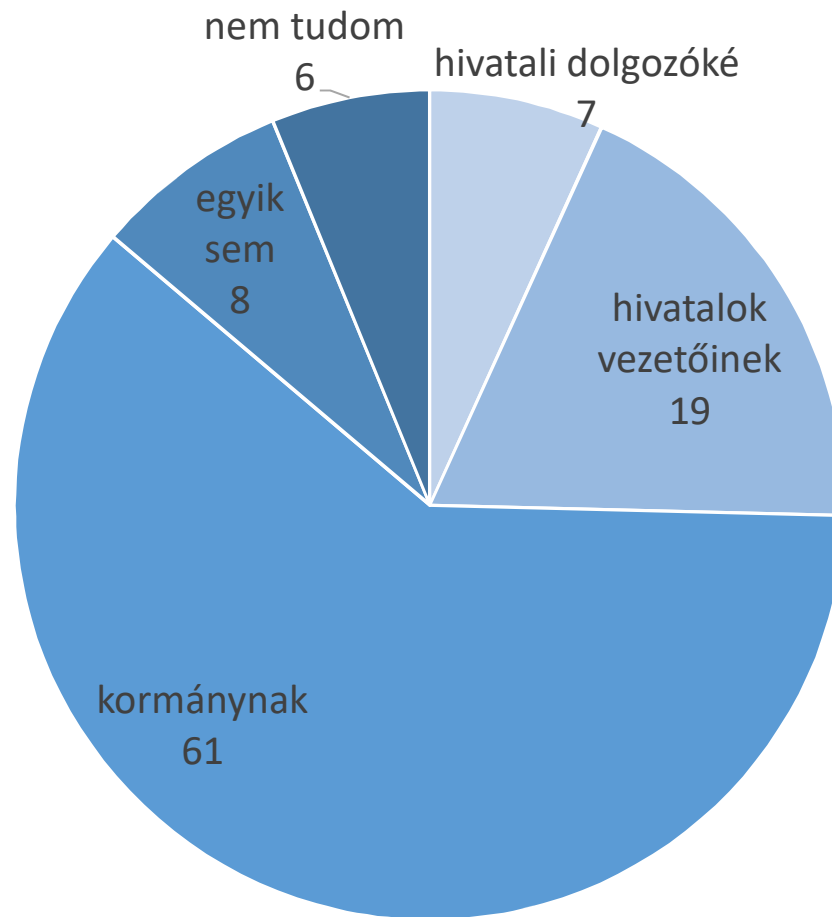
MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSSAL: A KORMÁNYHIVATALI, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI DOLGOZÓK (ÜGYINTÉZŐK, KÖZALKALMAZOTTAK)  
TÚLTERHELTEK?



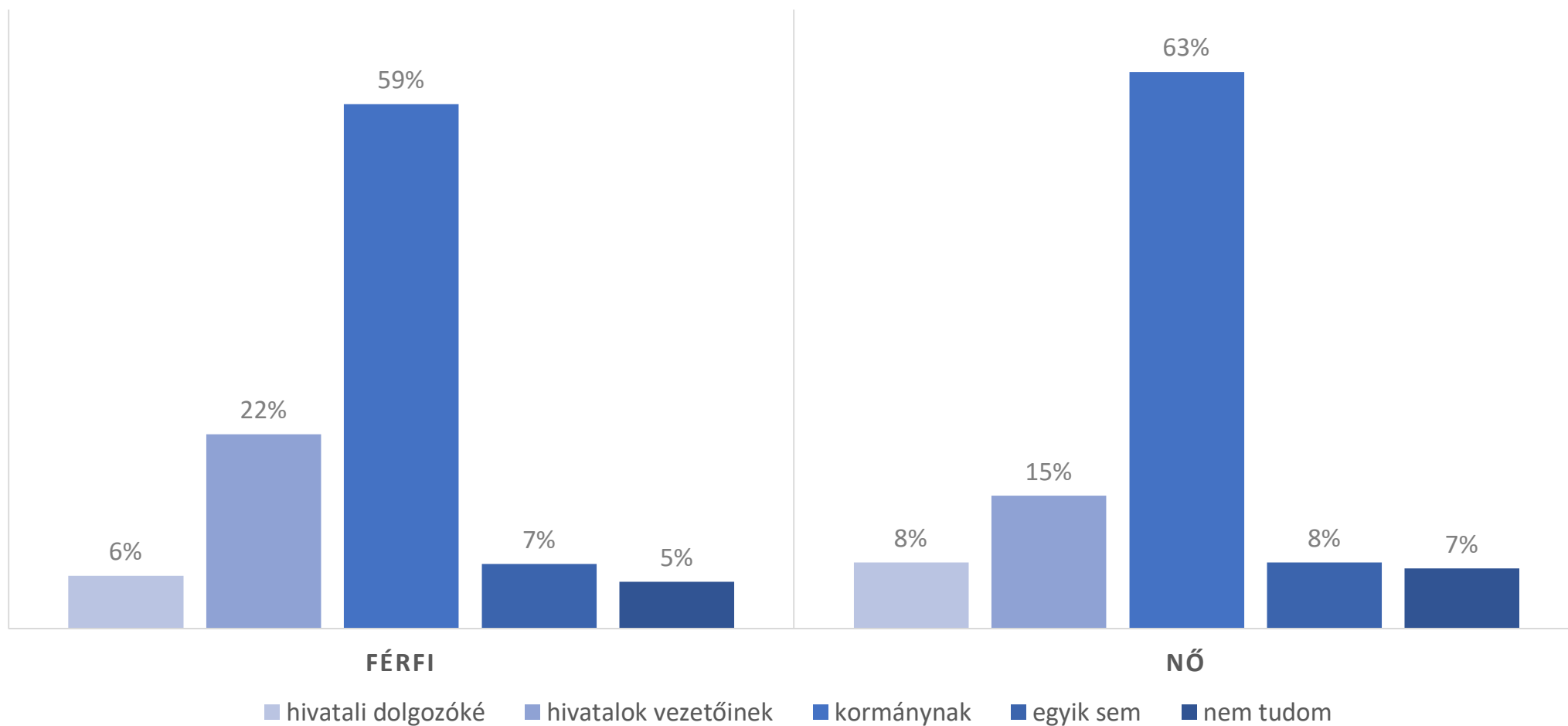
MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSSAL: A KORMÁNYHIVATALI, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI DOLGOZÓK (ÜGYINTÉZŐK, KÖZALKALMAZOTTAK)  
TÚLTERHELTEK?



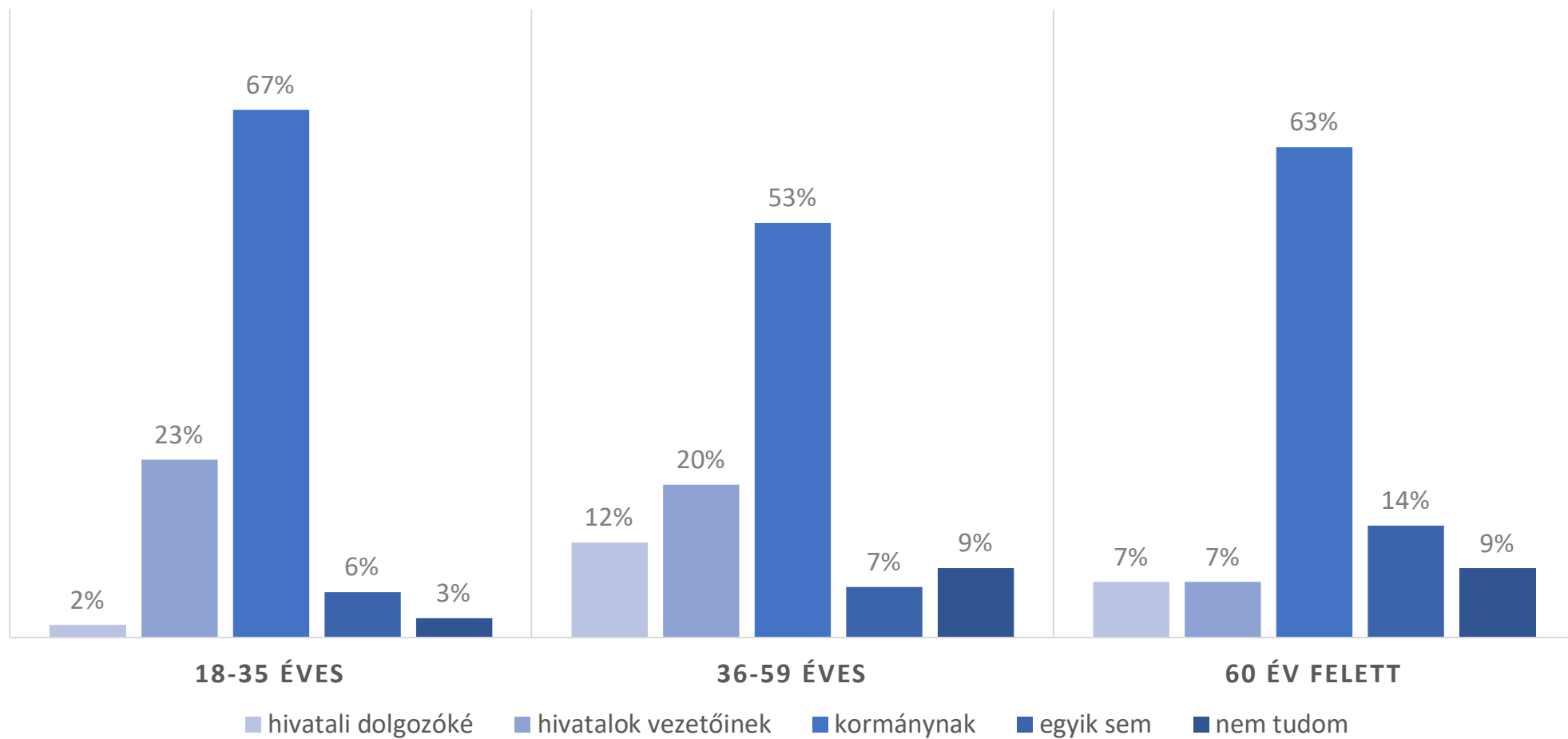
MIT GONDOL, HOGY LEGINKÁBB KINEK A HIBÁJA, HOGY ROMLIK A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZÉS MINŐSÉGE? (%)



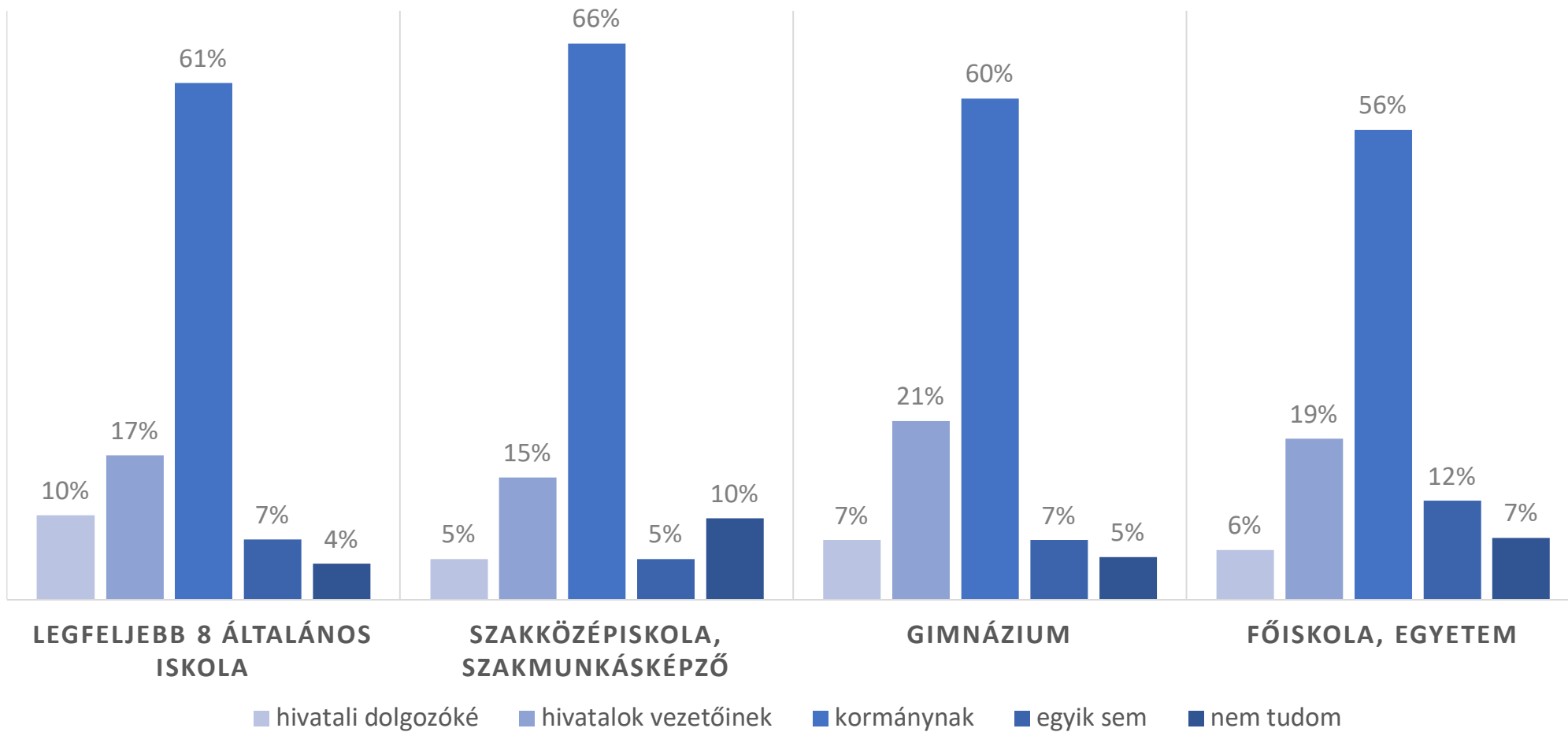
## MIT GONDOL, HOGY LEGINKÁBB KINEK A HIBÁJA, HOGY ROMLIK A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZÉS MINŐSÉGE?



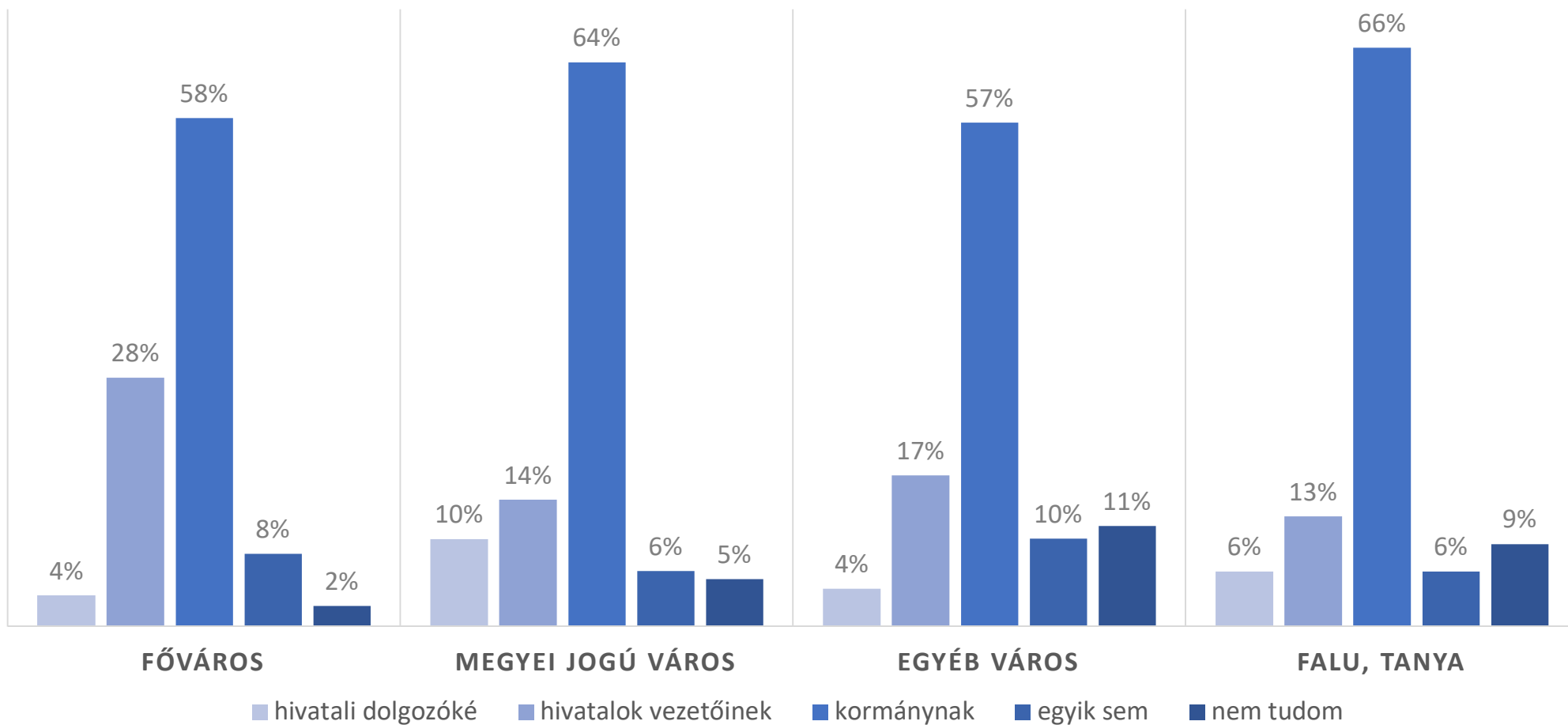
## MIT GONDOL, HOGY LEGINKÁBB KINEK A HIBÁJA, HOGY ROMLIK A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZÉS MINŐSÉGE?



## MIT GONDOL, HOGY LEGINKÁBB KINEK A HIBÁJA, HOGY ROMLIK A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZÉS MINŐSÉGE?

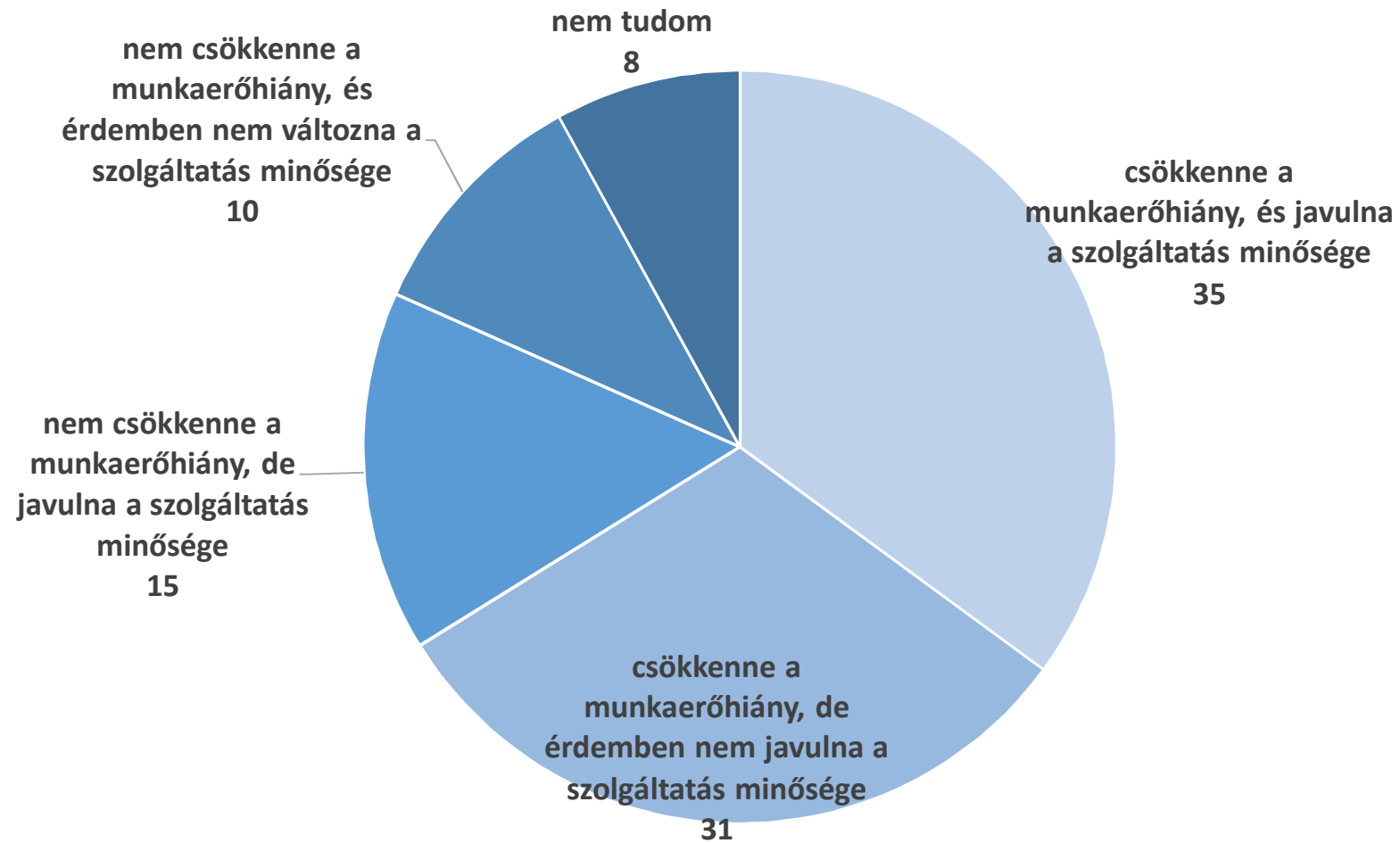


## MIT GONDOL, HOGY LEGINKÁBB KINEK A HIBÁJA, HOGY ROMLIK A KORMÁNYHIVATALI-, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZÉS MINŐSÉGE?

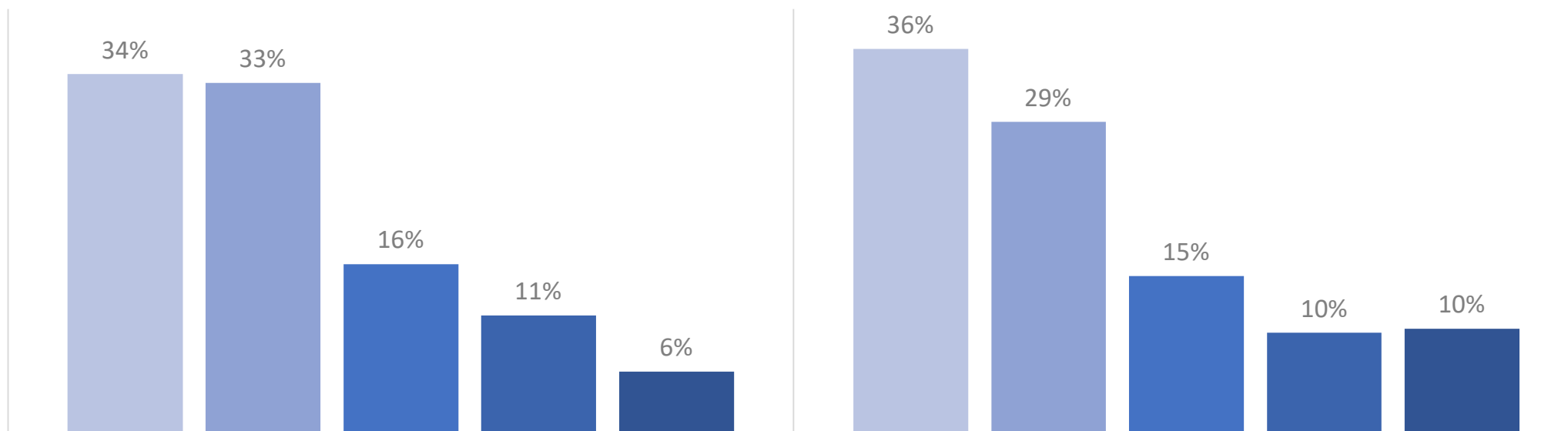




AMENNYIBEN NÖVEKEDNÉNEK A BÉREK A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI-, KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐKNÉL, AKKOR INKÁBB MELYIK ÁLLÍTÁSSAL ÉRTENE EGYET? (%)



AMENNYIBEN NÖVEKEDNÉNEK A BÉREK A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐKNÉL, AKKOR INKÁBB MELYIK ÁLLÍTÁSSAL ÉRTENE  
EGYET?

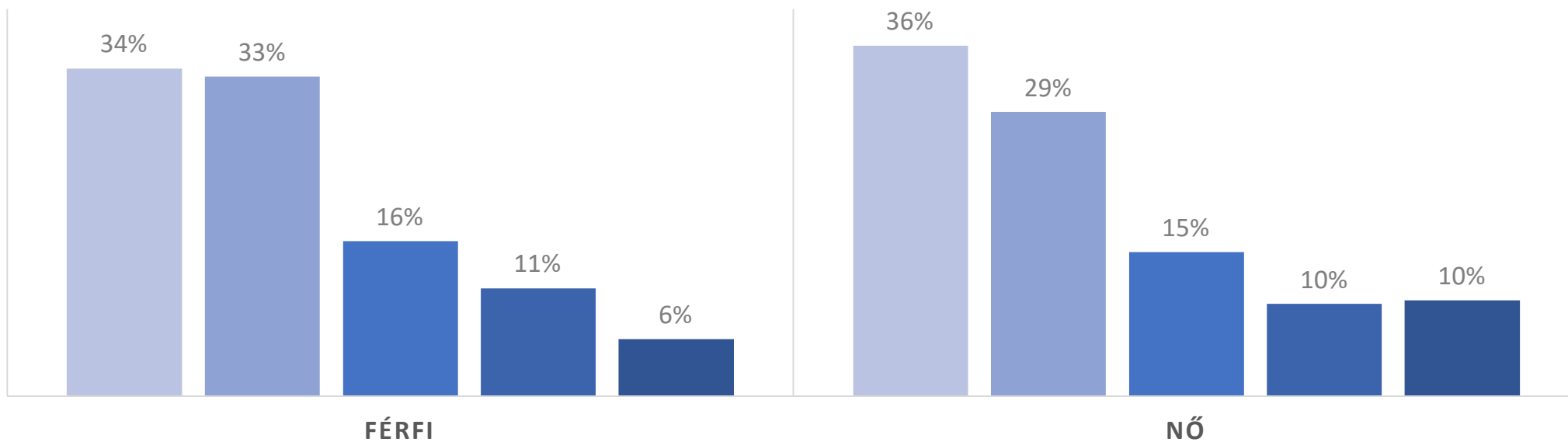


FÉRFI

NŐ

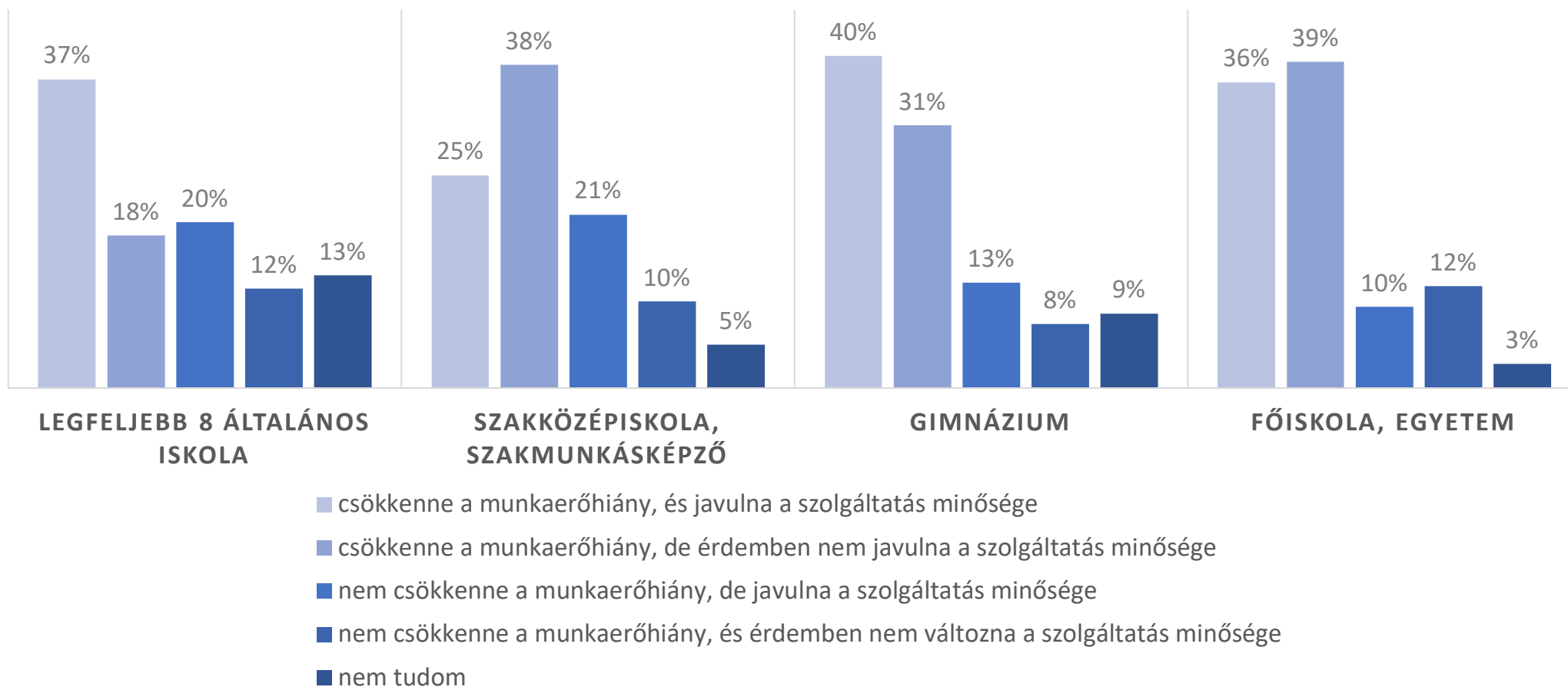
- csökkenne a munkaerőhiány, és javulna a szolgáltatás minősége
- csökkenne a munkaerőhiány, de érdemben nem javulna a szolgáltatás minősége
- nem csökkenne a munkaerőhiány, de javulna a szolgáltatás minősége
- nem csökkenne a munkaerőhiány, és érdemben nem változna a szolgáltatás minősége
- nem tudom

AMENNYIBEN NÖVEKEDNÉNEK A BÉREK A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐKNÉL, AKKOR INKÁBB MELYIK ÁLLÍTÁSSAL  
ÉRTENE EGYET?



- csökkenne a munkaerőhiány, és javulna a szolgáltatás minősége
- csökkenne a munkaerőhiány, de érdemben nem javulna a szolgáltatás minősége
- nem csökkenne a munkaerőhiány, de javulna a szolgáltatás minősége
- nem csökkenne a munkaerőhiány, és érdemben nem változna a szolgáltatás minősége
- nem tudom

AMENNYIBEN NÖVEKEDNÉNEK A BÉREK A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐKNÉL, AKKOR INKÁBB MELYIK ÁLLÍTÁSSAL  
ÉRTENE EGYET?



AMENNYIBEN NÖVEKEDNÉNEK A BÉREK A KORMÁNYHIVATALOKNÁL, JÁRÁSI-,  
KERÜLETI HIVATALI ÜGYINTÉZŐKNÉL, AKKOR INKÁBB MELYIK ÁLLÍTÁSSAL  
ÉRTENE EGYET?

